ESTIMATES

Canadian Human Rights Tribunal

Performance Report

For the period ending
March 31, 2003

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2003

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/44-2003
ISBN 0-660-62370-6

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians in the new millennium. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens on behalf of ministers. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective performance reporting (provided in the *Guide to Preparing the 2003 Departmental Performance Report*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/02-03/guidance/gl-ld_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance reports of organisations according to the established principles, and provide comments to departments and agencies to help them improve in their next planning and reporting cycle.

This report is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

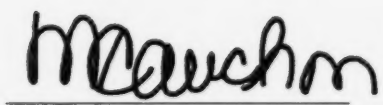
Comments or questions can be directed to:
Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A OR5
OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

104-06472/

Canadian Human Rights Tribunal

Performance Report

For the period ending March 31, 2003



Martin Cauchon
Minister of Justice

Table of Contents

Chairperson's Message 1

Context 3
- Our Mandate 3
- Our Jurisdiction 3
- Our Organizational Structure 4
- Our Strategic Outcome 6
- Recent Tribunal Decisions and Their Effect on Canadians 8
- Risk Management Issues 13
- Key Activities in Support of Our Strategic Outcome 16

Performance Accomplishments 21
1. Provide a timely hearing and decision-making process 22
2. Produce well-reasoned decisions, consistent with the evidence and the law 26
3. Develop applications of innovative processes to resolve disputes 28
4. Ensure that service is satisfactory to the members, to the parties involved and to the public 28
5. Improve equality of access 29
6. Improve public awareness and use of the Tribunal's public documents 29

- Government-wide Initiatives 29
- Judicial Review in the Federal Court 31
- Pay Equity Cases 31

Annex 1: Financial Performance 33

Annex 2: Other Information 37

Chairperson's Message

The last year has been a significant one for the Canadian Human Rights Tribunal. A number of important developments will result in significant changes to the way that the Tribunal carries out its mandate.

The first of these developments is the decision of the Supreme Court of Canada regarding the Tribunal's institutional independence. Questions have existed for many years as to whether the Canadian Human Rights Tribunal enjoys a sufficient degree of institutional independence from both the government and the Canadian Human Rights Commission so as to be able to afford litigants appearing before the Tribunal a fair and impartial hearing. This has resulted in numerous jurisdictional challenges being brought before the Tribunal and in the courts. With the recent decision of the Supreme Court of Canada in the *Bell Canada* matter, the cloud surrounding the Tribunal appears to have lifted.

Changes at the Canadian Human Rights Commission will undoubtedly have a profound impact on the business of the Tribunal in the months and years ahead. The Tribunal has no control whatsoever over the number of cases that come before it for decision. The decision to refer a case to hearing is one made by the Commission. Recent changes in the Commission's approach to the referral process means that the Tribunal is projecting a 300-percent increase in its workload for 2003–2004 over that experienced in 2002–2003. This will obviously have a tremendous impact on the work of the Tribunal, and raises serious questions as to the adequacy of our current funding levels.

The decision of the Commission to limit its participation in the majority of cases coming before the Tribunal to the delivery of an opening statement also represents a significant change to the way in which human rights cases are litigated. In the past, the interest of the Commission in a particular case was often closely aligned with that of the complainant, meaning that many complainants were able to appear before the Tribunal without having to hire their own counsel. This went a long way towards 'leveling the playing field', as most complainants are people of modest means, and are simply not able to afford legal representation, whereas at the federal level, most respondents are large corporations or government departments, well-resourced and usually well-represented at Tribunal hearings.

The limited participation of the Commission at Tribunal hearings means that the majority of complainants will end up trying to represent themselves. There is no doubt that some complainants will be too daunted by the prospect, and will simply abandon their complaints. Other complainants may lack the psychological, emotional or intellectual wherewithal to proceed. For these complainants — people who the Supreme Court has described as the disadvantaged and the disenfranchised — meaningful access to the redress mechanisms established in the *Canadian Human Rights Act* may prove illusory.

Cases that do proceed to a hearing will inevitably take longer to complete, as self-represented litigants struggle to cope with an unfamiliar process. This will result in a greater cost to the public purse, as well as increased expense for respondents.

The Tribunal has taken a number of steps to try to meet the challenges presented by the changes to the Commission's approach. The Tribunal has reinstated its mediation program, in order to assist parties in coming to a negotiated resolution of their dispute, without the need for a Tribunal hearing. We are also reviewing our forms and procedures, to see what can be done to make the process more accessible to non-legally trained individuals, while still safeguarding the fairness of the process. Consideration is also being given to the increased use of technology, such as video-conferencing, in order to assist the parties, who may be in geographically remote locations.

Our role as neutral adjudicators, however, means that there is only so much that the Tribunal can do without compromising our impartiality, and thus the integrity of the process. Given the current statutory framework and budgetary limitations, the actions of the Commission are clearly a well-meaning attempt to address the concerns that have repeatedly been voiced regarding the delays in the complaints process. Nevertheless, we remain concerned that this approach will result in other types of delay, and could seriously undermine the integrity of the human rights complaints system.

In response to long-standing concerns as to the efficacy of the human rights complaints process, the *Canadian Human Rights Act* Review Panel was asked to review the current process, and to recommend ways to improve the system. This Panel, under the chairmanship of the Honourable Gérard La Forest, gave the matter careful study and consulted with numerous stakeholders. In June of 2000, the Review Panel came up with detailed recommendations for a comprehensive overhaul of the complaints processing system. The government has had the report of the La Forest Panel in its hands for over three years. The time for 'cut and paste' solutions is long past. Canada prides itself on its human rights record. However, if the promise of equality contained in the *Canadian Human Rights Act* is to ring true, it is time for a comprehensive, well thought-out overhaul of the human rights complaints process.

Anne L. Mactavish

Context

Our Mandate

The Canadian Human Rights Tribunal is a quasi-judicial body that hears complaints of discrimination referred by the Canadian Human Rights Commission (CHRC), and determines whether the activities complained of violate the *Canadian Human Rights Act* (CHRA). The purpose of the Act is to protect individuals from discrimination and to promote equal opportunity. The Tribunal is the only entity that may legally decide when a contravention of the Act has occurred.

Our Jurisdiction

The Act applies to federal government departments and agencies, Crown corporations, chartered banks, railways, airlines, telecommunications and broadcasting organizations, and shipping and inter-provincial trucking companies. Complaints may relate to discrimination in employment or in the provision of goods, services, facilities and accommodation that are customarily available to the public. The Act prohibits discrimination on the basis of race, national or ethnic origin, colour, religion, age, sex, marital status, family status, sexual orientation, disability or conviction for which a pardon has been granted. Complaints of discrimination based on sex include allegations of wage disparity between men and women doing work of equal value in the same establishment.

Parliament's passage of amendments to the Act in 1998 provided for a more highly qualified Tribunal that, we believe, is generating a more consistent body of jurisprudence through its decisions and written rulings. In the years since the amendments were passed, we've perceived greater acceptance of the Tribunal's quasi-judicial interpretation of the Act by the reviewing courts. Eventually, this acceptance will benefit complainants and respondents in the Tribunal process. The result will be a more timely, fair and equitable disposition of complaints at a reduced cost to the justice system.

Although we are pleased with the progress made since the legislative amendments of 1998, there is still much to do in providing Canadians with the best service possible, particularly efforts to demystify the Tribunal process to the average Canadian. This has proven to be more difficult than originally thought, owing to the quasi-constitutional nature of our work. When coupled with the recent unprecedented increase in unrepresented parties appearing before the Tribunal, however, this objective becomes even more critical. Although the Tribunal must interpret and apply the law as defined by the statute and the jurisprudence, we are trying to find ways to allow our non-legal clientele to better understand the process and thereby increase their participation in it. In the last three months of 2002–2003, the Tribunal commenced a major review of its procedures and practices with a view to simplifying them for the benefit of those not

familiar with the judicial process. To date, based on comments from our clients, we do not believe we have fulfilled our obligations in this regard. We must find better ways of serving Canadians.

Our Organizational Structure

Members

The Canadian Human Rights Tribunal is a small, permanent organization, comprising a full-time Chairperson and Vice-Chairperson and up to 13 full- or part-time members. All members besides the Chairperson and Vice-Chairperson worked part-time until December 2001, when the Minister appointed two more full-time members to the Tribunal. These appointments greatly improved our efficiency in managing and scheduling cases. Under the statute, both the Chairperson and Vice-chairperson must have been members of the bar for more than 10 years. In addition to the full-time positions, eight part-time members from across the country currently serve on the Tribunal. The level of expertise and skill of our members is undoubtedly at the highest level it has been since the creation of the Tribunal in 1978.

To be eligible for appointment by the Governor-in-Council, all members of the Tribunal are required to have expertise in and sensitivity to human rights issues.

In addition, members attend regular meetings for training and briefing sessions on such topics as decision-writing techniques, evidence and procedure, and in-depth analysis of human rights issues. Throughout their three- or five-year terms, all Tribunal members are given opportunities for professional development.

Registry Operations

Administrative responsibility for the Tribunal rests with the Registry. It plans and arranges hearings, acts as liaison between the parties and Tribunal members, and provides administrative support. The Registry is also accountable for the operating resources allocated to the Tribunal by Parliament.

Corporate, Financial, Legal and Information Technology Services

Tribunal and Registry operations are supported by Corporate Services, Financial Services, Legal Services and Information Technology Services.

Corporate Services provides support to the Tribunal in facilities management, communications, materiel management, procurement of goods and services, information management, security, reception, and courier services. It also assists the Registrar's

Office in the development and implementation of government-wide initiatives such as the Service Improvement Initiative and Modern Comptrollership.

Financial Services provides the Tribunal with accounting services, financial information and advice.

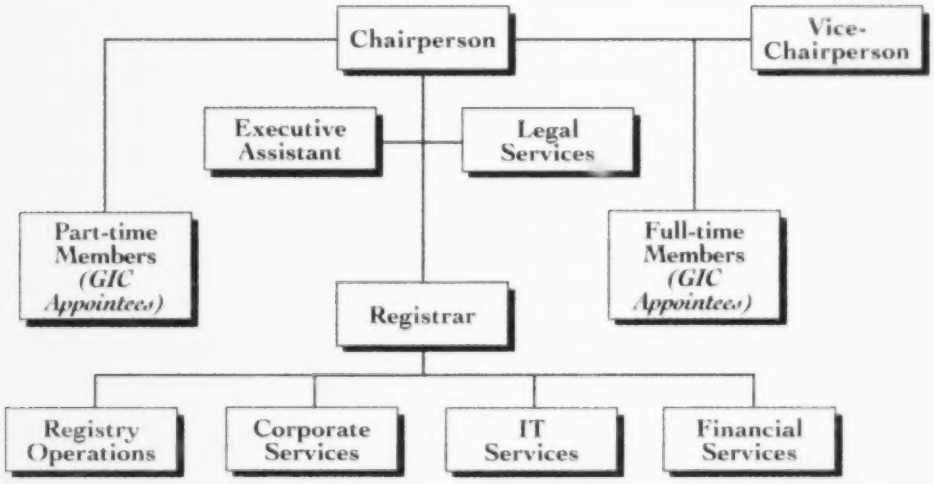
Legal Services provides the Tribunal with legal information, advice and representation.

Information Technology Services's main priority is ensuring that the Tribunal has the technology required to perform efficiently and effectively. The section advises Registry staff and members on the use of corporate systems and technology available internally and externally, and offers training. It also provides procurement and support services for all computer hardware, software and information technology services.

Information Technology Services is also involved in implementing government initiatives such as Government On-Line and the Electronic Filing Project Advisory Committee. This committee includes government agencies involved in either court or administrative law activities.

Human resources services are contracted out to Public Works and Government Services Canada.

Figure 1 presents the Tribunal's organization chart.



Our Strategic Outcome

Every government organization must have a core reason for existing and Canadians want to know what they receive from or gain by these organizations. This information for the Tribunal is summarized in the following chart.

Strategic Outcome

The Tribunal's strategic outcome is to provide Canadians with an improved quality of life and an assurance of equal access to the opportunities that exist in our society through the fair-minded and equitable interpretation and enforcement of the *Canadian Human Rights Act* (CHRA) and the *Employment Equity Act* (EEA).
The Tribunal achieves this strategic outcome by:

- providing Canadians with a dispute-resolution process that allows for complaints of discrimination to be heard and to be ruled on fairly and impartially;
- producing decisions that set legal precedents, clarify ambiguities in the interpretation of the CHRA and EEA or identify necessary changes to the CHRA and EEA, and that provide Canadians with a better understanding of their rights and obligations under both Acts; and
- ordering parties to pay damages where appropriate.

In 2002–2003, $3,778,881 in financial resources and 24 full-time equivalents were used to achieve this outcome.

Key Partners

The Tribunal is a separate and independent agency. It may inquire only into complaints referred to it by the Canadian Human Rights Commission, usually after a full investigation by the Commission. Decisions and rulings rendered by the Tribunal can be reviewed by the Federal Court of Canada.

Key Targets and Overall Results

Key targets identified in the Report on Plans and Priorities for 2002–2003 for achieving the strategic outcome included:

- rendering Tribunal decisions within four months of the conclusion of a hearing 90 percent of the time;
- commencing a hearing within five months of a referral 80 percent of the time;
- working with the Department of Justice on possible amendments to the CHRA in response to the La Forest Report; and
- providing all clients with quality service through the provision of fair and accurate information on Tribunal procedures and practices.

Results achieved within the reporting period are detailed in the section on Performance Accomplishments under the following performance indicators:

- provide a timely hearing and decision-making process;
- produce well-reasoned decisions, consistent with the evidence and the law;
- develop applications of innovative processes to resolve disputes;
- ensure that service is satisfactory to the members, to the parties involved and to the public;
- improve equality of access; and
- improve public awareness and the use of the Tribunal's public documents.

Program, Resources and Results Linkages

The Tribunal has only one program — to conduct hearings and render decisions on those hearings. The following major decisions were reached in 2002–2003:

- The Federal Court endorsed a Tribunal decision with respect to the rights of transsexual inmates within the correctional system both in regard to the placement of these individuals in the population as well as their access to gender re-assignment surgery while incarcerated (the Tribunal's findings were originally discussed in its Performance Report for 2001–2002).
- The Tribunal ordered an individual to cease communicating Web site material that associated homosexuals with pedophilia, bestiality and the sexual predation of children.
- The Federal Court endorsed a Tribunal ruling that allows a complainant who succeeds in proving his or her case to recover the costs of counsel or any legal costs incurred in the course of filing the complaint of discrimination.
- The parties to *PSAC* v. *Government of the Northwest Territories* reached a settlement in June after lengthy negotiations. The Tribunal issued a consent order confirming the settlement on June 25, 2002, and adjourned the hearing.

Management Practices

Modern Comptrollership: In 2002, the Tribunal made a commitment to adhere to modern comptrollership principles. A capacity assessment was conducted in June 2002 and an action plan was developed in November 2002 (these documents are available at www.chrt-tcdp.gc.ca/about/reports_e.asp). The capacity assessment provided the Tribunal with an analysis of its strengths and identified areas requiring special attention. The action plan sets out the necessary steps for improving management practices. Action plan items completed during the reporting period include:

- preparing an employment equity plan;
- identifying roles and responsibilities and service standards for all positions;
- updating competency profiles for core positions;

- developing training plans;
- documenting risks and mitigation measures; and
- preparing a risk policy.

Government On-Line: The Tribunal's Web site was redesigned to conform to the requirement that all government Web sites have a common look and feel.

Service Improvement Initiative: A client satisfaction survey, administered during the fall of 2002, yielded some encouraging news. The final report analyzing survey results, completed at the beginning of January 2003, shows an overall client satisfaction level of 73 percent. This finding places the Tribunal among the most responsive private and public sector service providers, based on the survey *Citizens First 2000*. The Tribunal began to develop a strategy for identifying priorities and responding to concerns identified in the survey. However, our strategy had to change because of the Canadian Human Rights Commission's policy of not fully participating in all Tribunal hearings. This meant that the requirements of our clients, specifically the unrepresented parties, dramatically changed. We are now refocusing our efforts on developing new services and products for unrepresented parties. Our current perception is that client satisfaction with our services has declined over the past few months as a result of the change in Commission policy, which has directly affected the way the Tribunal conducts its business.

Recent Tribunal Decisions and Their Effect on Canadians

Over the course of 2002–2003, the Tribunal issued 10 decisions that answered the question "did discrimination occur in this case?" Tribunal decisions put an end to disputes between complainants and respondents (subject to rights of judicial review before the Federal Court of Canada) as to whether the Act was infringed in a particular instance. The decisions also have an impact beyond the parties to the case, bringing real benefits to Canadian society as a whole.

Simply put, Tribunal decisions provide concrete meaning to a fairly abstract set of legal norms. The *Canadian Human Rights Act* prohibits discriminatory practices and offers justifications for allegedly discriminatory conduct, but it does not give examples or illustrations. For that matter, the Act does not even define the word "discrimination." It is only by reading Tribunal decisions that Canadians can learn the true ambit of their rights and obligations under the legislation. In this regard, a decision dismissing a complaint is just as noteworthy as a decision that finds a complaint to be substantiated.

The following changes to practices, policies and procedures were made as a result of recent Tribunal decisions:

- The Federal Court endorsed a Tribunal decision with respect to the rights of transsexual inmates within the correctional system both in regard to the placement of these individuals in the population as well as their access to gender re-assignment surgery while incarcerated (The Tribunal's findings were originally discussed in its Performance Report for 2001–2002).
- The Tribunal ordered an individual to cease communicating Web site material that associated homosexuals with pedophilia, bestiality and the sexual predation of children.
- The Federal Court endorsed a Tribunal ruling that allows a complainant who succeeds in proving his or her case to recover the costs of counsel or any legal costs incurred in the course of filing the complaint of discrimination.

The following cases serve as examples of the nature of the complaints brought before the Tribunal and the effects of Tribunal decisions on all Canadians.

***Butler* v. *Nenqayni Treatment Centre* — October 28, 2002 (Mactavish)**

> *Results for Canadians*
>
> This case illustrates that although employers have a duty to accommodate disabled employees, this duty is not without limits. Where accommodating the employee would raise serious safety concerns, retaining the employee in the workplace could cause undue hardship and would not be required under the CHRA. Moreover, in some cases employees may have a duty to cooperate in the search for accommodation by providing the employer with relevant, reliable

Patricia Butler had worked for several years in a daycare centre run in conjunction with the treatment centre when she injured her back in an accident and was off work for several months while recovering. When she returned, the complainant had ongoing difficulties with her back and was unable to lift children other than small infants. About a year after she returned to work, there was a change in the treatment centre's senior management. When the new executive director became aware of the complainant's back injury and her limited ability to lift children, she became concerned about the children's safety and about the complainant's inability to help evacuate the children in the event of a fire or other emergency. She therefore arranged for the complainant to try alternate positions around the treatment centre, but the complainant either had no interest in these jobs or found them unsuitable given her injury. Eventually, the executive director informed the complainant that she would not be able to work in the daycare centre unless she provided medical evidence that she was fit for work. The complainant obtained a note from a health care practitioner, but never provided it to the executive director. Ms. Butler never returned to work at the centre and launched a human rights complaint alleging that her employment with the centre had been terminated because of a perceived disability. The Tribunal found that the executive director had acted in good faith in raising the safety concerns associated with the complainant's working in the daycare centre (i.e., inability to

lift children safely or respond to an emergency). It considered her insistence on medical information prior to reintegrating the complainant into the daycare an eminently reasonable next step in the accommodation process. The Tribunal concluded that, by failing to provide this information, the complainant had failed in her duty to facilitate accommodation. The Tribunal therefore dismissed the complaint.

Rampersadsingh v. *Wignall* — November 26, 2002 (Hadjis)

Carol Rampersadsingh, a Trinidadian of East Indian origin, alleged that her co-worker Dwight Wignall had discriminated against her by harassing her on the grounds of national or ethnic origin and sex, in contravention of section 14 of the CHRA. The complainant and respondent were employed as postal workers at a mail facility. Over the course of two evening shifts, Mr. Wignall directed racial slurs at the complainant and ridiculed her for colouring her hair blonde. He also made comments about her appearance that disparaged her sexual attractiveness. Other comments suggested that some physical harm would befall the complainant. The Tribunal found that these comments were not sexual in nature and that they formed part of the reciprocal jousting banter that passed between the parties during the first shift they worked together. To substantiate a complaint of harassment, the complainant must show that the respondent ought to have known his behaviour was unwelcome. The Tribunal found that, on the first shift, the respondent had no basis for perceiving that his comments were unwelcome. On the second shift, however, the respondent's comments noticeably upset the complainant. Nevertheless, the Tribunal held that any offensive, unwelcome comments made by the respondent did not constitute conduct of sufficient severity or persistence as to create a hostile or poisoned work environment. Among the factors considered in its decision were the facts that the alleged harassment was limited to offensive language (jokes, insults and slurs), that the complainant was not in a relationship of subordination to the respondent and that the parties worked in a large facility with hundreds of other employees. The events in question took place on two consecutive evenings late in November 1995 and the parties had almost no contact after that. Although the respondent may subsequently have engaged in immature taunting behaviour in a few isolated encounters, the behaviour had neither sexual nor racial overtones. The Tribunal dismissed the complaint.

Results for Canadians

It is often stated that although, in general, for conduct to be considered harassment it must be repeated, isolated incidents will be deemed to be harassment if they are of sufficient gravity. The *Rampersadsingh* case explores the inverse relationship between the gravity of the conduct (including its invasiveness and the degree of power imbalance) and its temporal characteristics — that is, the degree to which it formed a pattern over a length of time. Both indices help to establish whether a work environment was, in effect, "poisoned." This case also reaffirms the principle that harassment is by definition "unwelcome" conduct, and that an employee who is found to be consenting to the conduct may be unable to claim

Hill v. *Air Canada* — February 18, 2003 (Groarke)

The complainant was employed as a mechanic with the respondent. Mr. Hill believed his work environment was overtly racial. He also believed that menial tasks were being assigned to him, which he considered beneath his dignity. The complainant also experienced problems with his supervisor and alleged that he was supervised more closely than other employees. However, the Tribunal was of the view that Mr. Hill's provocative attitude was partly responsible for this increased level of supervision. The complainant also argued that he was denied the position of Aircraft Planner III because of racial motives. However, the evidence suggested that Mr. Hill was not qualified for the position and had fared badly on the interview. The Tribunal found that the complaint of discrimination was not substantiated, and that the evidence in support of the complaint was vague and impressionistic. Although there was a lack of minorities employed in senior positions with the respondent, the Tribunal could not infer from this that the complainant was discriminated against. Rather, the Tribunal was of the view that Mr. Hill's problems were a product of his own making. Similarly, the Tribunal ruled that the conflict between Mr. Hill and his supervisor was not a product of race, but of Mr. Hill's attitude towards his work and his resentment of authority. The harassment complaint was based on the racial jokes and graffiti in the workplace. In dealing with a harassment complaint, the Tribunal adopts the perspective of a reasonable victim. In this case, the respondent had put in place a harassment policy. The Tribunal was of the view that management made a serious, albeit limited, attempt to deal with the racial issues in the workplace. The evidence regarding the graffiti was that it was only a problem in the washrooms and that the respondent took steps to control it. As for the racial jokes, the evidence showed that they were a general rather than a specific problem in the respondent's workplace: many mechanics, including the complainant, were not respectful of other employees. It would not be acceptable for Mr. Hill to come before the Tribunal to seek relief for activities in which he willingly participated. Accordingly, the Tribunal dismissed the complaints.

Results for Canadians

Employers retain the right to refuse to promote an unqualified employee, and to hold an employee accountable for his or her poor attitude, provided that the employer's assessment is not tainted by prohibited considerations such as race. In addition, an employee who actively contributes to the creation of a poisoned work environment may encounter difficulty in complaining about such an environment.

Desormeaux v. *Ottawa-Carleton Regional Transit Commission* — January 14, 2003 (Mactavish)

The complainant was employed with the respondent as a bus operator for nearly nine years. The complainant was frequently absent from work because of a variety of illnesses

and injuries, including migraines, kidney stones, gall bladder problems, ovarian cysts, viruses, a broken ankle, a back injury, bronchitis and stress. Her employment was terminated in 1998 because of her chronic absenteeism. She alleged that this constituted discrimination on the basis of disability. At issue in this case was whether the complainant was disabled, and whether the respondent accommodated the complainant to the point of undue hardship. The respondent argued that no *prima facie* case of discrimination had been established because the complainant could not be considered to be suffering from a disability. However, after considering evidence from the complainant's physician, the Tribunal determined that the migraines from which the complainant suffered did indeed constitute a disability within the meaning of the CHRA. The headaches caused her to become significantly incapacitated and interfered with her ability to do her job. The Tribunal also found that this disability was a factor in terminating her employment. This established a *prima facie* case of discrimination. Moreover, the Tribunal found that the respondent had not accommodated the complainant to the point of undue hardship. Although the Tribunal accepted that intermittent absenteeism could potentially create undue hardship for an employer, that was not the case here. The Ottawa-Carleton Regional Transit Commission had a large and interchangeable work force. The services provided by the respondent were time-sensitive, but a system was in place to compensate for driver absences. The complainant's absences would not cause an excessive drain on the system. Furthermore, the respondent did not explore the possibility of providing a non-driving job to the complainant. The complaint was therefore substantiated. The complainant was reinstated to her former position and awarded damages for lost wages and special compensation. (Judicial review pending.)

Results for Canadians

In determining whether someone suffers from a disability, it is important not to let disputes over medical diagnoses obscure the functional examination of whether the person's condition actually interferes with his or her work. This case also shows how one may not assume that prolonged absenteeism necessarily creates undue hardship for an employer where the employer has not demonstrated in concrete terms the significance of the impact of such absenteeism on its operations.

Parisien* v. *Ottawa-Carleton Regional Transit Commission — March 6, 2003 (Hadjis)

The complainant was employed with the respondent as a bus operator for more than 18 years. The complainant suffered through several traumatic episodes from 1979 until 1994, including the end of his engagement, the death of his mother, a violent assault by a bus passenger, the sudden death of his father and death threats made by another passenger. Following the last of these incidents, the complainant began experiencing stomach pains and felt sick. He subsequently went on a leave of absence based on medical certificates issued by his family physician that referred to his state of anxiety and job tension. The complainant was later diagnosed with post-traumatic stress disorder (PTSD) by a

psychiatrist and psychologist. He received therapy and was later deemed ready to return to work. However, other unsettling incidents on the job led to a recurrence of his anxieties. He underwent more therapy and in January 1996 his doctors cleared him for a return to work. The respondent terminated his employment in February 1996 because of chronic absenteeism. The complainant established a *prima facie* case of discrimination: there was no question that PTSD constituted a disability and that this was a factor in terminating the complainant's employment. The evidence showed that the decision was based on his past record of attendance, which was inextricably linked to his disability. The Tribunal found that the respondent, in contravention of the requirements of its Attendance Management Program, had not made every effort possible to accommodate the complainant. There was no evidence that the respondent consulted the doctors regarding the possibility of alternate employment. Furthermore, the respondent had a large and interchangeable work force designed to cope with absenteeism. The Tribunal accordingly found that accommodation of the complainant would not impose undue hardship on the respondent. The complainant was reinstated to his former position and awarded damages for lost wages and special compensation. (Judicial review pending.)

Results for Canadians

This case explores the resumption of duties by an employee who has been absent because of a disability and is found "fit" to return to work. Although the employee may be fit, if the employer uses the employee's record of past absences to form a prognosis of poor future attendance, the employee's disability continues to play a role in the employer's treatment of him or her. Furthermore, an employer who dismisses an employee based on predicted future absences cannot justify the dismissal by showing that it took place when the employee was "fit" and attending work (and therefore not "disabled"). Ultimately, the case demonstrates that a true appreciation of discrimination — and accommodation — on the basis of disability can require an examination of whether the employer is drawing on the past to predict the future. Scrutiny of the events immediately surrounding the dismissal may not give the entire context.

Risk Management Issues

At the commencement of fiscal year 2002–2003, the Tribunal continued to face three major risks: 1) workload issues; 2) amendments to the legislation; and 3) a forthcoming decision by the Supreme Court on the Tribunal's independence. All three risks were expected to have a substantial impact on how the Tribunal conducts its business and its ability to fulfill its mandate. Two new and certainly more imminent risks that arose late in the fiscal year have had a dramatic impact on Tribunal operations: an increase in unrepresented parties and an increase in case referrals of as much as 300 percent. Both are workload issues, but go far beyond what was perceived to be a risk at the start of the year. The following is a brief synopsis of these risks and what the Tribunal is doing to address them.

Workload Issues

The number of cases being referred to the Tribunal has risen dramatically in the past year. In the first six months of 2003 alone, 101 new cases have been referred to the Tribunal, double the total number of referrals received all year in 2002. We are projecting about 152 new referrals in the calendar year.

The Commission's decision to fully participate in only 20 to 25 cases per year has also added significantly to the Tribunal's workload. Complainants who would have relied on Commission counsel to present the case will now be required to lead evidence by calling witnesses to prove their allegations. Much more time is needed to explain the process to unrepresented parties, the filing of documents with the Tribunal is delayed, additional case management exercises are required and the hearings themselves generally move much more slowly. This increase in both cases and additional workload was unexpected. The impact has been immense. We are hiring new staff and making major revisions to our operating policies and procedures.

In past reports we explained why the Tribunal discontinued offering mediation to parties appearing before it. Although the reasons given are still present and continue to cause concern, the new situation facing the Tribunal (primarily unrepresented parties and a huge increase in cases) resulted in the reintroduction of mediation in March 2003. To meet the concerns cited in previous reports, we have introduced revised operating procedures for our mediation process, such as more detailed written mediation briefs, pre-mediation case conference calls and publication of the generic results of settlements. We also developed and delivered a very intensive training session on mediating human rights matters for members of the Tribunal.

We believe that mediation, especially when it involves unrepresented parties, allows for a more equitable and informal resolution of complaints. For cases that we cannot resolve through mediation, the more formal hearing process is still a necessary and viable option, allowing for the establishment of important legal precedents that can be used to resolve future complaints based on similar grounds or circumstances.

We are very closely monitoring our workload issues and the reintroduction of mediation to ensure that we will not compromise the quality of our services. The Tribunal may require additional resources, at which time a detailed report will be submitted to the appropriate funding authorities within government. They have already been made aware of the current situation.

Legislative Amendments

In June 2000, a panel of human rights experts, chaired by the Honourable Gérard La Forest, submitted a comprehensive report to the Minister of Justice on reforming the *Canadian Human Rights Act*.

The report made many recommendations, but of primary importance to the Tribunal was the recommendation of a "direct access model" for the filing of claims. In other words, individuals who believe they have suffered from discrimination would no longer file the claim with the Commission for investigation and decision, but would instead file their claim directly with the Tribunal. The Tribunal's workload under such a model would increase from 100 cases each year to as many as 1,000. The effect on the Tribunal would be enormous. The Minister of Justice, in early 2002, indicated that legislative amendments would be introduced in the fall of 2002. This did not happen. It is now possible that the amendments will be introduced in 2004. The contents and scope of the amendments are unknown.

Since the release of the report, the Tribunal has been developing various models to respond to a variety of options that the government may select as the most appropriate for Canadians. Based on this preliminary work, we feel reasonably confident that we can respond in a timely fashion once the government determines the future it envisages for the Tribunal.

Decision of the Supreme Court of Canada

In January of 2003, the Supreme Court of Canada heard an appeal by Bell Canada that alleged that certain provisions of the *Canadian Human Rights Act* create a situation whereby the Tribunal does not possess the requisite institutional independence and impartiality. (The Federal Court of Appeal dismissed Bell's appeal in May 2001.) Had the Supreme Court agreed with Bell Canada, the Tribunal would have been unable to continue to hold hearings and render decisions. At that point, the Act would have become unenforceable.

On June 26, 2003, the Supreme Court rendered its decision on the Bell Canada appeal. It dismissed Bell's arguments and held that the Act, as currently worded, does not violate the principles of institutional independence and impartiality. This ruling serves to eliminate a key legal risk to the Tribunal's operational jurisdiction; it indicates that the legislative machinery that governs the *Bell Canada* pay equity case and, to a significant degree, many other cases, is sound. Such a finding introduces a new element of stability into the Tribunal's risk profile.

The Supreme Court's decision on the Bell Canada appeal is available at www.lexum.umontreal.ca/csc-scc/en/rec/html/2003scc036.wpd.html.

Key Activities in Support of Our Strategic Outcome

To achieve our strategic outcome, the Tribunal must perform the following key activities:

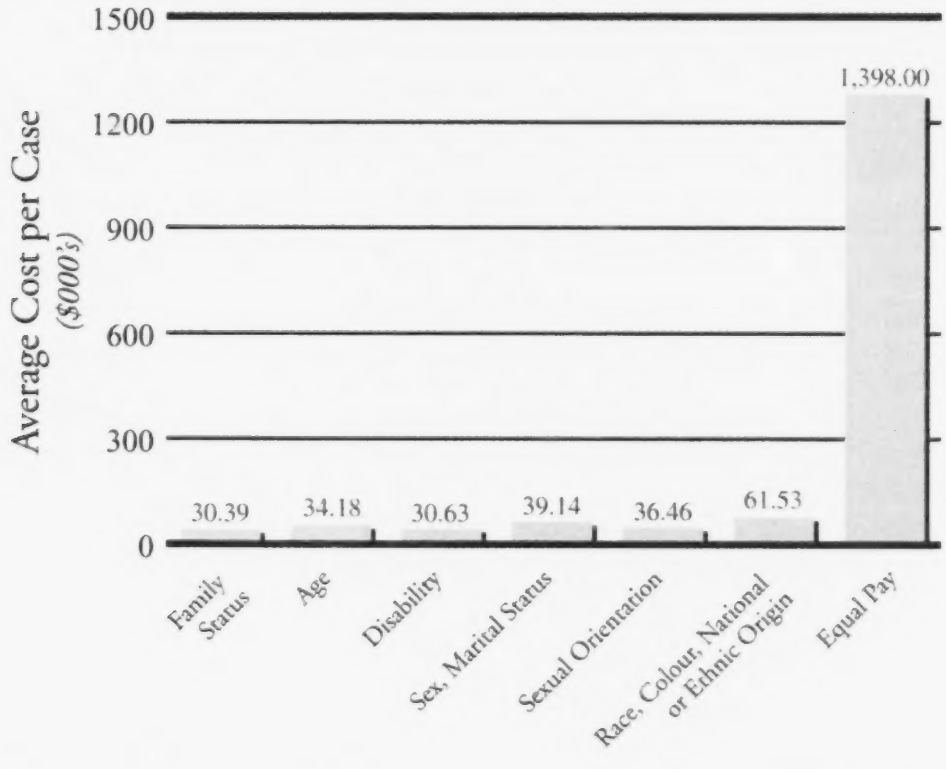
- revising operating procedures;
- developing rules of procedure; and
- managing the Tribunal's workload.

Revised Operating Procedures

The Registry regularly monitors the cost (*see* Figure 2) and effectiveness of its procedures, making changes and improvements as required. Although we are reasonably content with our progress in this area, we still need to constantly review and improve our operating practices.

With the very recent increase in unrepresented parties, we are again reviewing our rules and procedures to make the system much more usable for those not familiar with our legal process. We admit we have much work to do in meeting the needs of unrepresented parties.

Figure 2. Average Cost per Case by Ground



Rules of Procedure

(www.chrt-tcdp.gc.ca/about/tribunalrules_e.asp)

Amendments to the *Canadian Human Rights Act* in June 1998 gave the Tribunal Chairperson the authority to institute rules of procedure governing the conduct of Tribunal hearings. This jurisdiction extends to rules governing notice to parties, summons of witnesses, production and service of documents, pre-hearing conferences, and the introduction of evidence.

To test our new rules, we introduced interim rules to assess their effectiveness before publishing them as official rules. Since their introduction in 1999, our interim rules have reduced operational problems related to disclosure and have facilitated the handling of legal and procedural motions. There have been no specific challenges to the rules, which indicates, to some extent, an acceptance by those who use them. However, the Tribunal continually monitors the effects of the rules and adjusts them to provide the best possible service.

It was our intention during the last reporting period to submit the interim rules to the Regulatory Section of the Department of Justice for approval and publication in the *Canada Gazette* as required under subsection 49.9(3) of the Act. However, two events prevented this from happening.

First, it was deemed prudent to convene another meeting with counsel who appear before the Tribunal to ascertain whether any concerns about the operation of the rules had arisen since our last stakeholder consultation a few years ago. Two meetings were held, one in December 2002 and another in January 2003. The feedback from users led us to believe that certain modifications were necessary before submitting the rules to the Department of Justice.

Second, the Canadian Human Rights Commission's decision in early 2003 to limit its participation in Tribunal hearings has made it necessary to revise our rules of procedure. The current rules assume that the Commission is fully participating in the hearing, and provide the option of exempting complainants from the pre-hearing pleading and disclosure obligations to the degree that complainants wish to rely on the Commission's case. We need to craft rules that are clear but flexible enough to reflect the reality that the complainant may be the only party leading evidence in support of the complaint, or that the Commission may be participating only with respect to a particular issue. Until this is accomplished, publication of the rules of procedure in the *Gazette* would be premature.

Tribunal Workload

As reported in last year's Performance Report, there continues to be a dramatic increase in the number of new cases being referred to the Tribunal by the Canadian Human Rights

Commission. As a comparison, 15 cases were referred in 1996, 74 in 2000, 87 in 2001 and 55 in 2002, with 152 new cases projected for 2003.

In 1996, the Tribunal's responsibilities were expanded to include the adjudication of complaints under the *Employment Equity Act*, which applies to employers with more than 100 employees. Employment Equity Review Tribunals are created as needed from members of the Tribunal. The Chairperson appointed the first Employment Equity Review Tribunal in February 2000. Since then, the Chairperson has appointed eight such tribunals. Requests for the appointment of Employment Equity Review Tribunals can be initiated either by the Canadian Human Rights Commission or the employer. The subject of the inquiry usually relates to a review by the Tribunal of a direction given by the Commission to the employer with respect to an employment equity plan. The Tribunal, after hearing evidence and oral argument from the two parties, may confirm, rescind or amend the Commission's direction.

Workload Issues

In last year's report, we advised of a serious concern with the significant increase in the number of new cases being referred to the Tribunal for hearing. We stated that, although we were still able to meet our time lines for the processing of cases, we were concerned that if this increase were to continue, it could affect the quality of our services to Canadians. To address this problem, the Tribunal completed a detailed analysis of its capabilities, based on existing resources, and presented its findings to Treasury Board. Through beneficial negotiation and cooperation, the Board responded favourably to a revised operating and business plan designed to meet our workload concerns.

Table 1 identifies changes in the number of referrals from the Commission since 1996.

Table 1. New Cases, 1996 to 2003

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003 Projected	Totals
Human Rights Tribunals/ Panels	15	23	22	37	70	83	55	**150**	455
Employment Equity Review Tribunals appointed	0	0	0	0	4	4	0	**2**	10
Totals	15	23	22	37	74	87	55	**152**	**465**

* The number of cases before the Canadian Human Rights Tribunal depends entirely on how many cases are referred by the Canadian Human Rights Commission. As noted, the number of referrals since 1996 has generally continued to increase. For 2003, the number of referrals of human rights and employment equity cases is projected to be 152, which is a 1000-percent increase over 1996 referrals.

Settlements

The rate of settled cases appears to have stabilized in 2002–2003. The Commission, after referring complaints to the Tribunal, has continued to settle cases before the commencement of a hearing at a rate of 65 percent. With the reintroduction of Tribunal mediation, the settlement of cases solely by the Commission has dropped sharply, as expected. In a few cases where settlements were not reached through Commission negotiations, the Commission has withdrawn from the cases, leaving complainants to go on to a hearing and present the cases on their own. With the Commission now deciding not to fully participate in all hearings, the complainants will be made aware much earlier in the process of the Commission's intentions.

What is the impact on Canadians of private confidential settlements? At this point, we are not really sure. Although settlements have always been an important ingredient in a proper litigation process, the current numbers may be showing too much of a tendency to settle human rights disputes. (The rates of settlement are shown in Table 2.) Because it allows for a complete review of the evidence and a published decision, the hearing process may have a much wider impact on ending discriminatory practices. There will always be cases that are settled. We expect about 65–70 percent of cases will be settled through the Tribunal mediation process. We are confident that, with members conducting the mediation, systemic and policy issues will be fully addressed and explored. Although we cannot control final settlements, the fact that all issues are placed on the table for discussion provides the parties with at least some confidence that similar discriminatory practices or acts are much less likely to occur.

Canadians have placed their trust in the Commission and the Tribunal to ensure that their rights and society's rights are fully protected within the meaning of the *Canadian Human Rights Act*. We must continue to ensure that our actions prove that trust is properly deserved.

Table 2. Rates of Settlement, 1995 to 2002

Year of Referral	No. of Cases	Settled	Hearing Commenced	Pending	Percentage Settled
1995	26	11	14	1	40.7
1996	15	4	11	0	26.7
1997	22	18	4	0	81.8
1998	18	11	7	0	61.1
1999	35	26	8	1	76.4
2000	70	47	21	2	69.1
2001	83	66	13	4	83.5
2002	55	25	14	16	64.0
Total	**324**	**208**	**92**	**24**	**69.3**

Note: "Percentage Settled" does not include pending cases

Negotiated settlements between parties are beneficial and meet the requirements of the Act so long as each settlement meets the needs of the complainant and respondent and serves the public interest. One without the others does not, based on the intent of the Act, serve the interests of Canadians.

The direct effect of so many settlements on the Tribunal has primarily been a reduction in the number of hearing days held in the past year. As noted in the attached financial statements, these have left the Tribunal with a surplus in its operating budget for 2002–2003. This will not occur in 2003–2004 because of the unprecedented increased in cases referred by the Commission and the re-introduction of Tribunal-sponsored mediation.

With 72 percent of all settlements in the past two years being reached by the parties and approved by the Commission within two weeks of the commencement of the hearing, the time and effort put into planning and organizing hearings has not decreased (*see* Tables 2 and 3). With settlements arriving so close to the scheduled date of the hearing, the Tribunal is also obliged to pay for last-minute cancellation fees for professional services and facilities contracted to conduct the hearing.

Table 3. Length of Notice Given to Tribunal of Confirmation That a Settlement Has Been Reached, 2001 and 2002

Length of Notice	No. of cases	Percentage of cases
Settled at hearing	10 cases	9.2
One day's notice	17 cases	15.5
Two to five days' notice	37 cases	33.9
Two weeks' notice	15 cases	13.7
Two weeks' to one month's notice	7 cases	6.4
More than one month's notice	23 cases	21.1
Total number of cases settled in 2001 and 2002	**109 cases**	

Note: The total number of new cases referred to the Tribunal was 70 in 2000, 83 in 2001 and 55 in 2002, for a total of 208.

Performance Accomplishments

The mission of the Tribunal is to provide Canadians with a fair and efficient public inquiry process for the enforcement of the *Canadian Human Rights Act* and the *Employment Equity Act*.

The Tribunal has one main activity — to conduct public hearings and render decisions. Its principal goals in carrying out this responsibility are to conduct hearings as expeditiously and fairly as possible, and to render fair and impartial judgements that will stand up to the scrutiny of the parties involved and the courts. In other words, whatever the result of a particular case, all parties should feel they were treated with respect and fairness.

The Tribunal's most recent Report on Plans and Priorities outlined the following major goals or targets, which would demonstrate progress in achieving our strategic outcome as stated in the "Context" section of this report:

- commencing a hearing within five months of a referral 80 percent of the time;
- rendering Tribunal decisions within four months of the conclusion of a hearing 90 percent of the time;
- working with the Department of Justice on possible amendments to the CHRA in response to the La Forest Report; and
- providing all clients with quality service through the provision of fair and accurate information on Tribunal procedures and practices.

Our results for 2002–2003 were as follows:

- We did not meet our first objective: only two of the 11 cases that commenced hearings in 2002–2003 did so within the five-month time frame, and 8 of the 11 commenced within six months of the referral. As noted later in this section, we are now of the view that six months is a more reasonable time frame.

- We rendered 78 percent of the Tribunal's last 19 decisions within the four-month time frame; nine of these were also the most recently rendered decisions. We are making progress in this area and believe that in 2003–2004 we will release 90 percent of our decisions within four months of the conclusion of the hearing process.

- The Department of Justice has not moved forward with the drafting of amendments to the CHRA. There have been some very preliminary discussions and we do not anticipate any substantive discussions until late in 2004–2005.

- The Tribunal has carried out many changes to its public information to better serve our clientele. This includes a complete redesign of our Web site, with upgraded search capabilities and new information, a guide on how the Tribunal operates, revised

operating procedures, and mediation services. In development are a media kit, pamphlets designed to help unrepresented parties, e-filing and samples of legal documents.

The next section expands on what we said we would do and the results to date.

1. Provide a timely hearing and decision-making process

Since January 1998, the Tribunal has been committed to reducing the time to complete a case to 12 months (from the date of referral to the release of a decision). Although the average number of days to complete a case was 232 in 2001 and 173 in 2002 — both well within the one-year target — the range of times varied widely.

A large number of cases were settled without the need for a hearing. For cases requiring a full hearing and decision, the average time to close in 2001 was 384 days, with six cases requiring more than one year to finalize. In 2002, the average was 272 days with none exceeding our one-year time frame. Although our performance improved in 2002, many cases remain active and our numbers for 2003 still will not be fully satisfactory: not all cases will be completed within the year. In a number of the longer proceedings, these delays have been beyond the Tribunal's direct control — the result of requests for more time from the parties, Federal Court applications or the complexity of the case, for example.

For cases with unrepresented parties, we will find it increasingly difficult to close cases within one year. At the end of 2003–2004, we will review our target to determine whether it is still viable and valid. Next year's Performance Report will indicate how we have been doing with our increased case load and with those cases involving unrepresented parties.

Table 4 and shows an overall decline in the average number of days required to process and close case files. Although the number of referrals has increased more than threefold, from 37 in 1999 to a projected 152 cases in 2003, the number of available members and staff has remained constant. In 2001, two of our part-time members became full-time. Most cases, therefore, are being assigned to full-time members, who can devote as much time as necessary to each case.

With the increased case load, part-time members will be called on more frequently than in the past to adjudicate cases, which will increase our operating cost and add to our delays in processing cases. The Tribunal is considering asking the Minister to appoint more full-time members, and will decide whether to make this request in the late fall of 2003.

Table 4. Average Days to Complete Cases, 1996 to 2002

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
From date of referral from the Canadian Human Rights Commission							
Direction to parties	22	24	40	15	7	12	6
Time to settle a case	170	152	245	232	230	202	150
To first day of hearing	234	93	280	73	213	293	169
Time for decision to be submitted from close of hearing	189	75	103	128	164	84	89
Average processing time to close file	266	260	252	272	272	208	174

Until the winter of 2002, the Tribunal's case management process allowed us to schedule hearings as quickly as the parties were prepared to move forward. In the past, we have boasted about our ability to hold a hearing on any issue within five days, and in some cases within 24 hours, of receiving a referral or a request for motion. Today, with the dramatic increase in the number of cases, we regret we can no longer live up to this statement. In fact, for a brief time in late 2002–2003, new cases were placed on hold while we attempted to catch up with our existing case load. We have hired new staff on a temporary basis to ensure that we continue to do our best in meeting service standards and the needs of our clientele. However, without additional, permanent resources, we will continue to create a backlog for the first time in the Tribunal's history. This is not an acceptable level of service for Canadians.

To date, we have not received any complaints about the delay in moving cases through the system. In part, this is because the lawyers who will be present at the hearing do not usually become involved in the case until after it is referred to the Tribunal by the Canadian Human Rights Commission. For the process to be meaningful and effective, parties must be given sufficient time to prepare complete, well thought-out cases. New procedures incorporating questionnaires have allowed the scheduling process to be completed within four to six weeks after a case is referred from the Commission. We believe, if procedural fairness is to be given to all parties, it is unrealistic to expect that the scheduling process in place at the end of 2001–2002 can be improved, since hearing dates are determined more by the availability of counsel than by the Tribunal. Hearings have typically started three to five months after referral. Based on current workload and new operating procedures related to mediation, the time required to commence a hearing is expected to be six months. We believe this new time line is realistic. We are prepared to move more quickly at the request of individual parties.

Motion interventions and procedural challenges are also common and continue to cause delays in the process. However, with the sensitivity and importance of the issues we deal with, these types of legal challenges are to be expected. With the many unrepresented parties now appearing before the Tribunal, logistical and operational problems are now adding to delays. For example, we received a complaint from an individual who worked at a location in the North. Since filing the complaint, the complainant has moved to another province. The Commission is no longer a full party to the proceedings and will not pay for the complainant to travel to the North. The respondent, who owns a very small business and is without legal counsel, is also not prepared to travel because this individual's witness, whose travel costs would have to be paid by the respondent, lives in a small isolated community in the North. Video conferencing is not available. Needless to say, this is a logistical nightmare for the Tribunal. To further complicate the matter, the respondent's representative is not fully conversant in either French or English, which minimizes the effectiveness of a telephone conference. We have developed and submitted several options to the parties for consideration. However, the case has now been delayed for more than seven months. If the Commission were a full participant, it would have arranged for the complainant to travel to the North, and either mediation or a formal hearing would have concluded by now. The reality is that this type of situation is going to become more frequent. With so many unrepresented parties, the Tribunal is going to be faced with many new challenges and we must become more creative in finding workable solutions to these problems.

Decisions of the Canadian Human Rights Tribunal in 2002–2003

In 2002–2003, the Tribunal rendered 10 decisions on the merits of cases.

The decisions below are listed by the main ground that the complaint relates to. Other grounds, if any, as well as release dates, are also provided.

National or Ethnic Origin; Sex
Rampersadsingh v. *Dwight Wignall* (November 26, 2002)

Race
Hill v. *Air Canada* (February 18, 2003)

Disability
Butler v. *Nenqayni Treatment Centre Society* (October 28, 2002)
Desormeaux v. *Ottawa-Carleton Regional Transit Commission* (January 14, 2003)
Parisien v. *Ottawa-Carleton Regional Transit Commission* (March 6, 2003)
Quigley v. *Ocean Construction Supplies* (April 3, 2002)

Sex
Martin v. *Saulteaux Band Government* (April 18, 2002)

Family Status
Woiden et al. v. *Dan Lynn* (June 17, 2002)

Age
Larente v. *Canadian Broadcasting Corporation* (April 23, 2002)

Sexual Orientation
Schnell v. *Machiavelli and Associates Emprize Inc. and John Micka* (August 20, 2002)

The full text of Tribunal decisions can be found at www.chrt-tcdp.gc.ca/tribunal/index_e.asp.

With these kinds of uncontrollable delays, expecting that *all* cases can be completed in a 12-month period is not realistic. However, based on new operating procedures and some

recent rulings from the courts, the Tribunal is cautiously optimistic that, once we adjust to the new realities, we can complete *most* cases within the 12-month time frame. In the winter of 2002, as previously reported, the Minister appointed two new full-time members to the Tribunal. This has helped us tremendously in the processing of cases. As mentioned previously, we may find it necessary to ask the Minister to consider additional full-time appointments to the Tribunal.

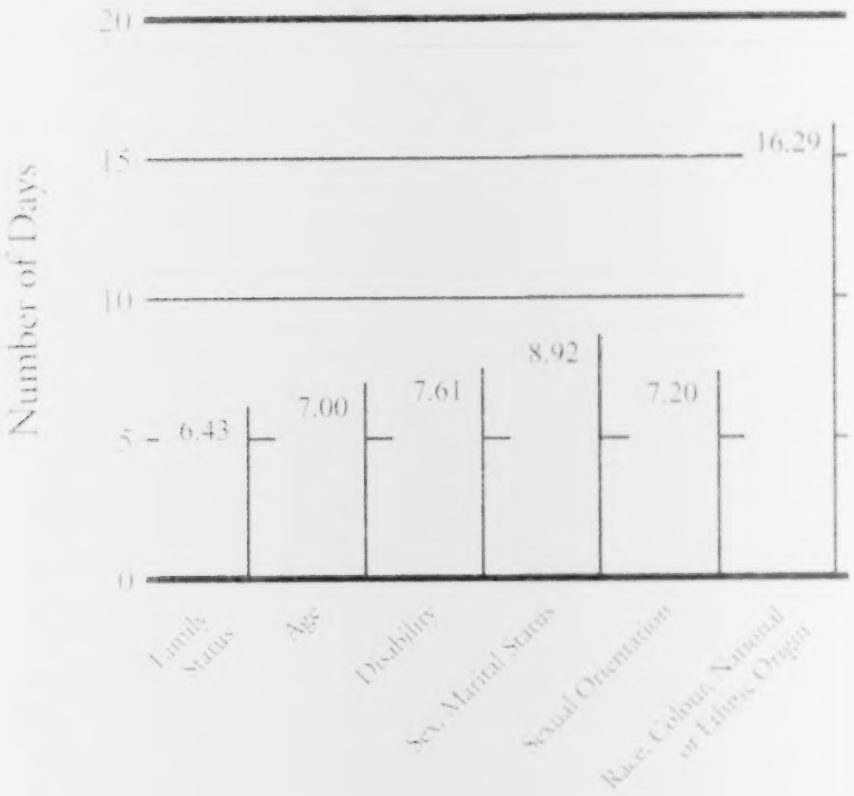
The Tribunal generally only becomes involved in cases that are complex, often with national implications. Imposing tighter time constraints on such cases might exert undue pressure on the parties involved, thereby denying Canadians natural justice and the right to be heard. Parties need time to prepare their cases. Unreasonable time lines lead to poor presentations of cases and poor judgements. This benefits neither the interest of Canadians nor the human rights process. Unreasonable and unnecessary delays do not serve Canadians either. The challenge for us is to find the right balance in each case. With case management now in the control of full-time members, we are much more likely to find that balance.

We have not been able to develop a perfect system that will allow for a more expeditious adjudication process. There just may not be one. However, we will continue to review our procedures, listen to comments from our clientele and strive for a system that best meets the needs of Canadians.

Figure 3 sets out, on average, the number of days required to hear a case by the major grounds. Most grounds are comparable except for complaints based on race, colour, or national or ethnic origin. These complaints generally involve a systemic problem and multiple discriminatory actions over a long period. Consequently, the number of witnesses called in these types of cases is much greater than for other grounds. In cases where race or colour or national or ethnic origin is not the basis for the complaint, the discriminatory act is generally a single occurrence.

Since the introduction of full-time members to the Tribunal, we have seen a decrease in the number of days required to complete cases. The increased experience of these members combined with improved case management has allowed for greater efficiency in the hearing process.

Figure 3. Average Number of Days per Case by Ground (excluding pay equity)

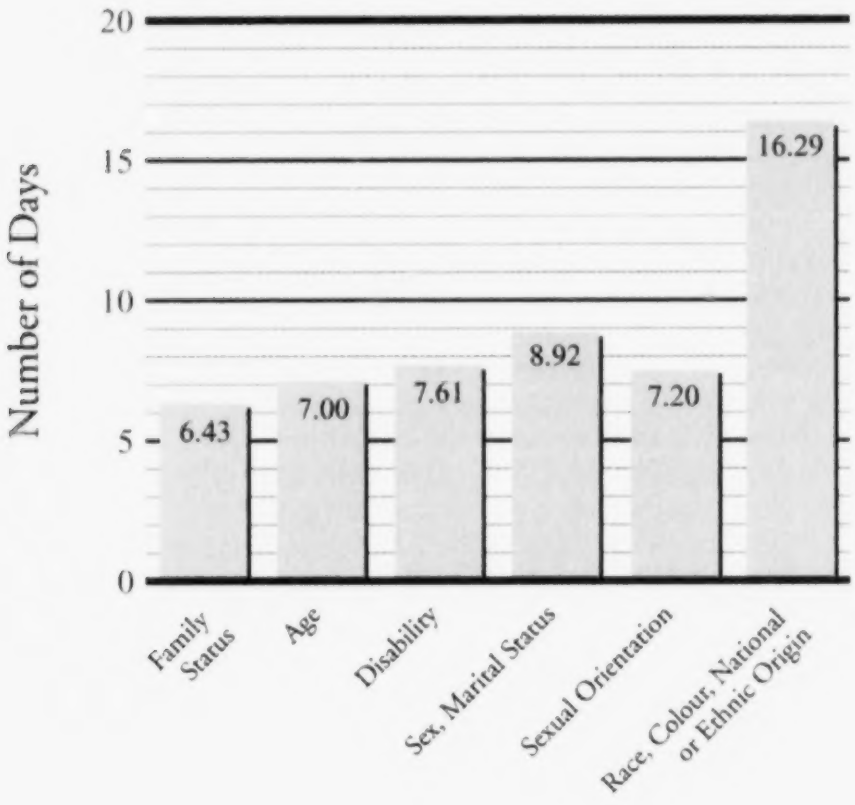


2. Produce well-reasoned decisions, consistent with the evidence and the law

A review of legal developments over fiscal year 2002–2003 prompts several general observations.

Looking solely at the period under review, fiscal year 2002–2003, the number of decisions comes to 10. This is admittedly a sharp decline from the total for fiscal year 2001–2002 (20), but does not appear to be as significant when calendar-year statistics are taken into consideration. Calendar year 2002 finished with a total of 12 decisions rendered, a decrease from the 2001 total of 18 but still more than twice as many decisions as the number rendered in either 1999 or 2000 (see Table 5). So far in 2003, nine decisions have been completed. By putting aside 2002 as a year of extraordinarily high output, one may observe that we are now roughly where we were when last year's

Figure 3. Average Number of Days per Case by Ground (excluding pay equity)



2. Produce well-reasoned decisions, consistent with the evidence and the law

A review of legal developments over fiscal year 2002–2003 prompts several general observations.

Looking solely at the period under review, fiscal year 2002–2003, the number of decisions comes to 10. This is admittedly a sharp decline from the total for fiscal year 2001–2002 (20), but does not appear to be as significant when calendar-year statistics are taken into consideration. Calendar year 2002 finished with a total of 12 decisions rendered, a decrease from the 2001 total of 18 but still more than twice as many decisions as the number rendered in either 1999 or 2000 (*see* Table 5). So far in 2003, nine decisions have been completed. By putting aside 2002 as a year of extraordinarily high output, one may observe that we are now roughly where we were when last year's

Performance Report was being written (that is, close to 10 decisions rendered so far this calendar year).

In last year's Performance Report, we commented on the *Bell Canada* independence issue and the impact it might have on the Tribunal's workload. Arguably, the recent Supreme Court decision (June 2003) upholding the legislative scheme of the Act will serve to stabilize the Tribunal's process even more so than did the Federal Court of Appeal decision that preceded it. It seems reasonable to hope this decision may in future decrease the time it takes to complete a case, as well as increase the confidence of parties in the system.

The Federal Court issued four judgements in 2002–2003 that concerned decisions made by the Tribunal on substantive human rights matters. Of the four, two decisions set aside the aspect of the Tribunal's ruling contested before the court. The results of the two other court decisions are slightly more complicated. They each dealt with two separate issues arising from the Tribunal decision under review. In one case, the Tribunal's decision was upheld on both grounds; in the other case, it was upheld on one ground and set aside on the other. Given the small number of judgements, and their content, one does not get the impression that there is a generalized concern with the Tribunal's adjudication of human rights issues. (An observation to keep in mind for the future is that of the 10 human rights decisions issued in 2002–2003, judicial review has been sought in only three.)

In the past fiscal year, the Federal Court also issued four decisions dealing with procedural or jurisdictional rulings made by the Tribunal. One decision stayed the Tribunal's proceedings pending the hearing of an allegation of bias against the Tribunal member; however, the member's conduct was later found by the court not to be biased. A second decision dealt with an ongoing dispute as to the proper interpretation of a Tribunal order issued in 1998; the court was generally supportive of the Tribunal's jurisdiction to decide this dispute. A third decision found that the Tribunal erred in holding that it could not amend complaints that had been amended by the Commission but then referred in their unamended form. Here it is noteworthy that the Tribunal was corrected not for exceeding its jurisdiction, but for its reluctance to exercise it. Finally, in the fourth decision, the court upheld a Tribunal majority ruling that parliamentary privilege does not prevent complaints from being heard against the House of Commons or its Speaker. (For related statistical information, *see* Table 6, Judicial Review of Tribunal Decisions.)

Table 5. Decisions and Rulings Rendered by the Tribunal, 1999 to 2002

	1999	2000	2001	2002	Total
Decisions	4	6	18	12	40
Rulings	4*	22	26	24	76

Note: The Tribunal did not begin maintaining statistics on rulings rendered until October 1999.

3. Develop applications of innovative processes to resolve disputes

This performance indicator originally related to the provision of mediation services as an alternative to lengthy hearings. In the spring of 2000, the Tribunal suspended its mediation services. For the reasons outlined above, the Tribunal reintroduced its mediation services in late 2002–2003. Initial indications are that the mediation process has been well-received and that the quality of settlements for all parties has been excellent. We intend to do a major review of our mediation process sometime in 2004–2005 to determine its effectiveness and how the principles and integrity of the Act are being upheld.

4. Ensure that service is satisfactory to the members, to the parties involved and to the public

For our central mandate — to conduct fair and impartial hearings — we have not completed any formal studies or reviews. However, informal feedback from our clientele indicates Registry services are meeting the needs of parties. In accordance with the government's initiative on service delivery, we conducted a survey in the fall of 2002 based on the Common Measurement Tool developed by Treasury Board. The survey was administered to the Tribunal's primary clientele: complainants, respondents, complainant counsel, respondent counsel and counsel for the Canadian Human Rights Commission.

The results of the survey show that the level of satisfaction with the services provided by the Tribunal is 72 percent. The survey demonstrates that the Tribunal is doing very well in all areas assessed by the Common Measurement Tool, except perhaps in its communication about hearing services, with which only 60 percent of respondents were satisfied. At the time of the survey, the Tribunal had already started developing a guide that explains the entire case process in non-legal language. We are confident that *What happens next? A guide to the Tribunal process* (available on the Tribunal Web site at www.chrt-tcdp.gc.ca/about/tribunalrules_e.asp), will help to increase satisfaction in this area.

The clientele surveyed also seemed to be confused about the roles of the Tribunal and the Commission, as some comments pertained to a mandate or service offered by the Commission and not by the Tribunal. For this reason, the Tribunal engaged a firm to conduct an analysis of its communication tools and strategies. The Tribunal will be developing a formal communications plan to better respond to our clients' needs as well as to clarify our role.

The Tribunal has decided not to hold another survey this year, as suggested in the guidelines for the Service Improvement Initiative. This decision stems from concerns as to the validity of results based on responses from the relatively small number of clients

who would be available for a survey. We decided that a period of at least two years was necessary to establish a client base sufficient for the purpose of validating the results of a survey.

Informally, very few complaints have been received about our services. We did receive an informal complaint about the inability of callers to access the Tribunal's voice-mail system in French. The Tribunal identified the problem and took immediate action to solve it.

As indicated in last year's report, the Tribunal redesigned its Web site to better serve the needs of Canadians and to meet the requirement that all government Web sites have a common look and feel. The site provides a wide range of information on the current activities of the Tribunal, such as case information, rulings and decisions issued by the Tribunal, rules and procedures, mandatory reporting documents, and reports on various government-wide initiatives. A Web site survey conducted in 2002–2003 had encouraging results: 75 percent of respondents indicated that the site met their expectations and 80 percent said that the information was organized in a useful manner.

5. Improve equality of access

The Tribunal has made available in Braille the new guide *What happens next? A Guide to the Tribunal Process*. Accommodation at the Tribunal facilities was also improved. Although the Tribunal already had washrooms for disabled persons on every floor, it equipped the public washroom near the hearing room with an automatic door opener so that persons with disabilities would have even better access.

6. Improve public awareness and use of the Tribunal's public documents

Interest in the Tribunal's Web site, from the general public as well as from members of the legal, academic and human rights communities, continues to grow. It has nearly tripled since 1998, rising from an average of 800 visitors per week to 300 per day. The Web site offers quick access to decisions and procedural rulings, as well as to general information about the Tribunal and public documents such as annual and financial reports. The essential information that Canadians want to know about the Tribunal — how it works and what decisions the Tribunal has made related to grounds of discrimination or types of discriminatory practices — is easily accessible. As indicated earlier in this report, we will continue to improve and update the site.

Government-wide Initiatives

The government has directed departments and agencies to undertake the following major initiatives: Government On-Line, Service Improvement and Modern Comptrollership.

Government On-Line

We redesigned the Tribunal's Web site to meet the government-wide common look and feel requirements, which allow users of all government Web sites to navigate more easily and efficiently through vast amounts of information.

Service Improvement

A client satisfaction survey administered during the fall of 2002 yielded some encouraging news. The final report analyzing survey results, completed at the beginning of January 2003, shows an overall client satisfaction level of 73 percent. This finding places the Tribunal among the most responsive private- and public-sector service providers, based on the survey *Citizens First 2000*. The Tribunal has begun to develop a strategy to identify priorities and respond to concerns identified in the survey. Some of the initiatives currently under way and/or implemented have been reported under performance indicator 4 of the Performance Accomplishments. The results of the survey are available on the Tribunal Web site at www.chrt-tcdp.gc.ca/about/reports_e.asp.

Modern Comptrollership

Tribunal senior management is committed to implementing modern management practices that are compatible with the government-wide Modern Comptrollership Initiative. We feel this initiative will enable the Tribunal to improve its management framework for providing all Canadians with an effective and efficient human rights adjudication process.

A capacity assessment was conducted in June 2002 and an action plan was developed in November 2002 (these documents are online at www.chrt-tcdp.gc.ca/about/reports_e.asp). The capacity assessment provided the Tribunal with an analysis of its strengths and identified areas requiring special attention. The action plan set out the necessary steps for improving management practices. Action plan items that were completed during the reporting period included:

- preparing an employment equity plan;
- identifying roles and responsibilities and service standards for all positions;
- updating competency profiles for core positions;
- developing training plans for all staff;
- documenting risks and mitigation measures; and
- preparing a departmental risk policy.

Judicial Review in the Federal Court

Of the 12 decisions rendered by the Tribunal in 2002, five have been challenged by way of application to the Federal Court of Canada (*see* Table 6). One application has since been granted, one has been dismissed for delay and the other three remain to be decided.

Table 6. Judicial Review of Tribunal Decisions, 1999 to 2002*

	1999	2000	2001	2002	Total
Cases referred to the Tribunal	37	70	83	55	245
Decisions rendered†	4	5	18	12	39
Decisions challenged					
• upheld	0	1	2*	0	3
• overturned	0	1	2*	1	4
• challenge withdrawn or dismissed for delay	1	1	1	1	4
• still pending	0	0	2	3	5
Total challenges	1	3	7	5	16

* One of the cases counted as "overturned" for 2001 was actually upheld on one issue and overturned on the other. One of the cases counted as "upheld" for 2001 actually involved the Tribunal's decision being upheld on two separate grounds. These particularities are explained in greater detail in the discussion of the Tribunal's performance in producing well-reasoned decisions.

† The cases included in this entry are those for which the Tribunal wrote and submitted a final judgement. They do not include complaints that were withdrawn or settled.

Although statistics for 2003 are not yet complete, in the portion of the year belonging to fiscal 2002–2003 (January to March) three additional decisions were rendered by the Tribunal, two of which have been challenged in the Federal Court. The court has not yet rendered decisions in these cases.

Pay Equity Cases

Hearings in two of the Tribunal's three major pay equity cases continued through most of 2002–2003. These cases also continued to occupy a substantial share of the Tribunal's time and resources (*see* Figure 4).

Public Service Alliance of Canada (PSAC) v. Canada Post

After nearly a decade comprising 400 hearing days, this is the Tribunal's longest-running case. In 2002, there were 26 hearing days, during which all parties finished presenting their evidence. Written final submissions were completed early in 2003 and final

arguments will be heard in the spring and early summer. A final decision may be released by the end of 2004.

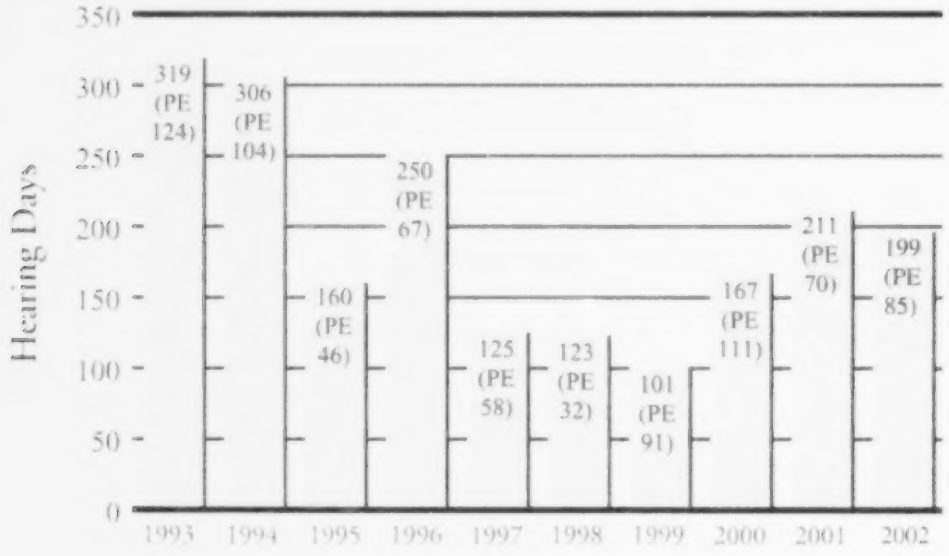
Canadian Telephone Employees' Association (CTEA) et al. v. Bell Canada

Hearings in this case continued throughout 2002–2003, resulting in 59 hearing days for a total of 129 since hearings began in 1998. A notable change took place in this case in October 2002, when the CTEA withdrew its complaint against Bell Canada. The complaints of the Communications, Energy and Paperworkers Union of Canada and Femmes-Action continued to stand. It is important to note that on June 26, 2003, during the writing of this Performance Report, the Supreme Court dismissed Bell Canada's appeal in regard to the Tribunal's independence and impartiality. Hearings are expected to continue for two to three years.

Public Service Alliance of Canada (PSAC) v. Government of the Northwest Territories

This case was adjourned for much of the first half of 2002. As a result of a lengthy period of negotiations, the parties came to a settlement on June 25, 2002. The total number of hearing days for this case was 105.

Figure 4. Number of Hearing Days per Year



Note: "PE" represents pay equity cases and includes *PSAC v. Treasury Board*, *PSAC v. Canada Post Corporation*, *CTEA et al. v. Bell Canada* and *PSAC v. Government of the Northwest Territories*.

arguments will be heard in the spring and early summer. A final decision may be released by the end of 2004.

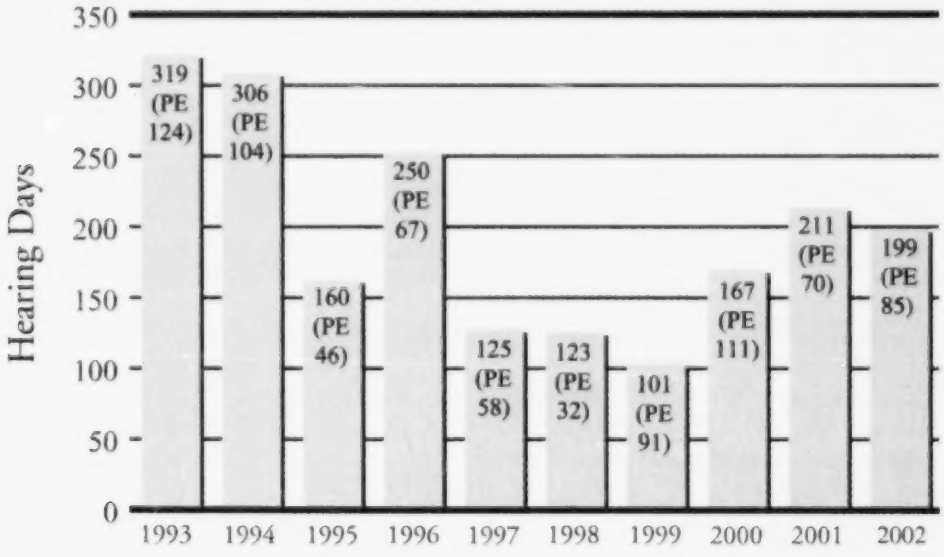
Canadian Telephone Employees' Association (CTEA) et al. v. *Bell Canada*

Hearings in this case continued throughout 2002–2003, resulting in 59 hearing days for a total of 129 since hearings began in 1998. A notable change took place in this case in October 2002, when the CTEA withdrew its complaint against Bell Canada. The complaints of the Communications, Energy and Paperworkers Union of Canada and Femmes-Action continued to stand. It is important to note that on June 26, 2003, during the writing of this Performance Report, the Supreme Court dismissed Bell Canada's appeal in regard to the Tribunal's independence and impartiality. Hearings are expected to continue for two to three years.

Public Service Alliance of Canada (PSAC) v. *Government of the Northwest Territories*

This case was adjourned for much of the first half of 2002. As a result of a lengthy period of negotiations, the parties came to a settlement on June 25, 2002. The total number of hearing days for this case was 105.

Figure 4. Number of Hearing Days per Year



Note: "PE" represents pay equity cases and includes *PSAC* v. *Treasury Board*, *PSAC* v. *Canada Post Corporation*, *CTEA et al.* v. *Bell Canada* and *PSAC* v. *Government of the Northwest Territories*.

Annex 1: Financial Performance

Canadian Human Rights Tribunal	
Planned Spending	$5,573,000
Total Authorities	*$5,841,578*
2002–2003 Actuals	$3,777,881

The Tribunal spent less than it was allotted in 2002–2003, lapsing approximately $800,000 in pay equity funding and $1,260,000 in operating funding.

Two key factors account for these lapses. First, the settlement of the *PSAC* v. *Government of the Northwest Territories* case in June 2002 reduced our expenditures on pay equity cases, as did the cancellation of a number of hearing days in the *Bell Canada* case at the request of counsel.

Second, there was a significant increase in the number of cases settled before reaching the hearing stage. The Tribunal's largest area of expenditure is directly attributable to the cost of conducting hearings. With the increase in settlements, the total number of hearing days and related expenses were lower than forecast, resulting in a lapse in operating funding. With the large increase in cases and the reintroduction of Tribunal mediation, however, we are expecting a deficit in 2003–2004 and will ask Treasury Board for additional funding.

Financial Summary Tables

The following tables are relevant to the operations of the Canadian Human Rights Tribunal:

1. Summary of Voted Appropriations
2. Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending
3. Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending
4. Resources Used to Achieve Outcomes

Financial Table 1

Financial Requirements by Authority (in millions of dollars)			
	2002–2003		
Vote	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Canadian Human Rights Tribunal			
15 Operating expenditures	5.2	5.5	3.4
(S) Contributions to employee benefits	0.3	0.3	0.3
Total Department	5.5	5.8	3.7
Total Authorities are Main Estimates plus Supplementary Estimates plus other authorities.			

Total authorities were greater than planned spending because the Tribunal obtained special funding for the implementation of the Modern Comptrollership Initiative and for compensation adjustments, and because the Tribunal carried forward unspent parliamentary appropriations from the previous year.

Financial Table 2

Departmental Planned versus Actual Spending (in millions of dollars)			
	2002–2003		
Business Lines	Planned	Total Authorities	Actual
Canadian Human Rights Tribunal			
FTEs	24	24	24
Operating	5.5	5.8	3.7
Capital	—	—	—
Voted Grants and Contributions	—	—	—
Subtotal: Gross Voted Expenditures	*5.5*	*5.8*	*3.7*
Statutory Grants and Contributions	—	—	—
Total Gross Expenditures	*5.5*	*5.8*	*3.7*
Less:			
Respendable Revenues	—	—	—
Total Net Expenditures	**5.5**	**5.8**	**3.7**
Other Revenues and Expenditures			
Non-respendable Revenues	(—)	(—)	(—)
Cost of services provided by other departments	0.6	0.6	0.6
Net Cost of the Program	**6.1**	**6.4**	**4.3**

Financial Table 3

Historical Comparison of Departmental Planned versus Actual Spending (in millions of dollars)					
			2002–2003		
	Actual 2000–2001	Actual 2001–2002	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Canadian Human Rights Tribunal	2.9	3.5	5.5	5.8	3.7
Total	2.9	3.5	5.5	5.8	3.7

Total Authorities are Main Estimates plus Supplementary Estimates plus other authorities.

Financial Table 4

Resources Used to Achieve Outcomes (in thousands of dollars)	
Activity	Strategic Outcome — to guarantee access to equal opportunities
Pay Equity Hearings	686
All Other Hearings	1,376
Management and Administration	1,716
Total	**3,778**

Notes
- Costs for hearings include direct costs related to conducting the hearings, including salary costs of staff and full-time members.
- Administration includes all activities not directly related to conducting hearings, such as the Registrar, Corporate Services, Information Technology and Legal sections.
- All lapsed funds for 2002–2003 were from the pay equity and hearings allotments. Neither area should lapse funds in 2003–2004.

Annex 2: Other Information

Contact Information

Michael Glynn, Registrar
Canadian Human Rights Tribunal
473 Albert Street
Suite 900
Ottawa, Ontario
K1A 1J4

Tel: (613) 995-1707
Fax: (613) 995-3484

e-mail: registrar@chrt-tcdp.gc.ca
Web site: www.chrt-tcdp.gc.ca

Legislation and Associated Regulations Administered

The appropriate Minister is responsible to Parliament for the following Acts:

Canadian Human Rights Act (R.S. 1985, CH–6, amended)
Employment Equity Act (S.C. 1995, C.44, given assent on December 15, 1995)

Statutory Annual Reports and Other Departmental Reports

The following documents can be found on the Tribunal's Web site:

Annual Report (1998, 1999, 2000, 2001 and 2002)
Report on Plans and Priorities (2003–2004 Estimates)
Rules of Procedure

BUDGET DES DÉPENSES

Tribunal canadien des droits de la personne

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2003

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2003

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante :
www.tbs-sct.gc.ca.

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des
Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC
Ottawa, Canada K1A 0S9

N° de catalogue BT31-4/44-2003
ISBN 0-660-62370-6

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement des rapports publics sur le rendement efficaces (voir le *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2003* : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/02-03/guidance/gl-ld_f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires, des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rapport sur le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes établis et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification et de rendement.

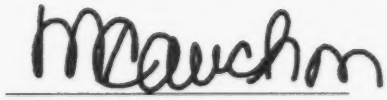
Le présent rapport peut être consulté sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :
Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
OU à : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Tribunal canadien des droits de la personne

Rapport sur le rendement

pour la période se terminant le 31 mars 2003



Martin Cauchon
Ministre de la Justice

Table des matières

Message de la présidente **1**

Contexte **3**
Notre mandat 3
Notre compétence 3
Notre structure organisationnelle 4
Notre résultat stratégique 6
Décisions récentes du Tribunal et leur effet sur les Canadiennes et les Canadiens 9
Gestion du risque 15
Activités clés à l'appui de notre résultat stratégique 17

Attentes et résultats en matière de rendement **23**
1. Offrir un processus d'audience et de prise de décision 24
2. Rendre des décisions éclairées qui sont cohérentes avec la preuve et le droit 29
3. Élaborer des processus novateurs pour résoudre les différends 30
4. Fournir des services satisfaisants aux membres, aux parties en cause et au public 30
5. Tendre vers l'égalité d'accès 32
6. Sensibiliser davantage le public et améliorer l'utilisation des documents publics du Tribunal 32

Initiatives à l'échelle du gouvernement 32
Contrôle judiciaire à la Cour fédérale 33
Causes d'équité salariale 34

Annexe 1 : Rendement financier **36**

Annexe 2 : Renseignements supplémentaires **40**

Message de la présidente

La dernière année a été marquante pour le Tribunal canadien des droits de la personne. Un certain nombre de réalités nouvelles et importantes vont entraîner de profondes modifications dans la façon dont le Tribunal s'acquitte de son mandat.

La décision de la Cour suprême du Canada au sujet de l'indépendance institutionnelle du Tribunal représente la première de ces nouvelles réalités. En effet, on se demandait depuis plusieurs années si le Tribunal canadien des droits de la personne jouissait d'un degré suffisant d'indépendance institutionnelle, par rapport au gouvernement et à la Commission canadienne des droits de la personne, pour offrir aux plaideurs se présentant devant lui une audience juste et impartiale. Plusieurs contestations de compétences avaient d'ailleurs été portées devant le Tribunal et d'autres cours. Par suite de la récente décision de la Cour suprême dans l'affaire *Bell Canada*, l'ombre qui planait sur le Tribunal semble s'être dissipée.

Les changements survenus à la Commission canadienne des droits de la personne auront indubitablement une profonde incidence sur les affaires du Tribunal dans les mois et les années à venir. Le Tribunal n'a aucun contrôle sur le nombre de cas dont il est saisi et qui doivent faire l'objet d'une décision. C'est la Commission qui décide du renvoi d'une cause pour audience. En conséquence des récentes modifications apportées à l'approche de la Commission relativement au processus de renvoi, le Tribunal prévoit une augmentation de 300 p. 100 de sa charge de travail en 2003-2004 par rapport à 2002-2003. Cette situation aura évidemment d'énormes répercussions sur les travaux du Tribunal, et elle soulève de sérieuses questions quant à la suffisance de ses niveaux de financement actuels.

La décision de la Commission de limiter sa participation au prononcé d'une déclaration d'ouverture, dans la majorité des cas portés devant le Tribunal, représente aussi une modification importante à la manière dont sont traitées les causes relatives aux droits de la personne. Par le passé, l'intérêt des plaignants cadrait souvent avec l'intérêt de la Commission dans une cause donnée, de sorte que nombre d'entre eux pouvaient comparaître devant le Tribunal sans avoir à embaucher leur propre conseiller juridique. Ce facteur a largement contribué à uniformiser les règles du jeu, puisque la plupart des plaignants sont des gens qui n'ont pas les moyens de se payer une représentation par avocat, alors qu'à l'échelon fédéral, la plupart des intimés sont de grandes sociétés ou des ministères qui disposent des ressources leur permettant d'être bien représentés aux audiences du Tribunal.

La participation limitée de la Commission aux audiences du Tribunal signifie que la majorité des plaignants vont devoir tenter d'assurer eux-mêmes leur représentation. Il n'y a aucun doute que cette perspective effraiera certains d'entre eux et qu'ils abandonneront tout simplement leur plainte. D'autres pourraient ne pas avoir les ressources

psychologiques, émotionnelles ou intellectuelles pour agir. Pour ces plaignants – des personnes que la Cour suprême a décrites comme défavorisées et démunies –, le véritable accès aux mécanismes de recours instaurés dans la *Loi canadienne sur les droits de la personne* pourrait s'avérer illusoire.

Compte tenu des difficultés qu'auront à surmonter les plaideurs qui assureront eux-mêmes leur représentation dans une procédure qu'ils ne connaissent pas bien, le temps nécessaire à traiter les causes qui feront l'objet d'une audience sera inévitablement plus long. Et cela coûtera plus cher au trésor public ainsi qu'aux intimés.

Le Tribunal a pris certaines mesures afin de mieux relever les défis inhérents au changement d'approche de la Commission. Aussi a-t-il rétabli son programme de médiation dans le but d'aider les parties à régler leur différend par négociation, sans qu'elles aient à se présenter devant le Tribunal. Il est également à examiner de près les formulaires et les procédures afin de voir ce qui pourrait être fait pour rendre le processus plus accessible à des personnes sans formation juridique tout en en sauvegardant l'équité. On envisage aussi d'utiliser de plus en plus la technologie, notamment la vidéoconférence, de manière à aider les parties qui pourraient se trouver dans des régions isolées.

Cependant, notre rôle d'arbitre impartial signifie qu'il y a des limites à ce que le Tribunal peut faire sans compromettre son impartialité et, du même coup, l'intégrité du processus. Étant donné le cadre législatif et les limites budgétaires actuels, les mesures prises par la Commission sont à l'évidence une tentative bien intentionnée de régler un problème maintes fois soulevé en ce qui concerne les retards dans le processus de plainte. Néanmoins, nous nous inquiétons du fait que cette approche pourrait occasionner d'autres genres de retards et miner sérieusement l'intégrité du processus de plaintes en matière de droits de la personne.

En réponse aux observations formulées depuis longtemps relativement à l'efficacité du processus de plaintes en matière de droits de la personne, le Comité de révision de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* a été chargé de réviser le processus actuel et de recommander des moyens d'améliorer le système. Ce comité, sous la présidence de l'honorable Gérard La Forest, a examiné soigneusement la question et consulté de nombreuses parties intéressées. En juin 2000, il a présenté des recommandations détaillées en vue d'une refonte complète du système de traitement des plaintes. Le gouvernement a le rapport du comité La Forest entre les mains depuis plus de trois ans. L'époque des solutions de rapiéçage est révolue. Le Canada est fier de son dossier en matière de droits de la personne. Toutefois, pour que la promesse d'égalité formulée dans la *Loi canadienne sur les droits de la personne* soit tenue, il faut procéder à une refonte complète et réfléchie du processus de plaintes en matière de droits de la personne.

Anne L. Mactavish

Contexte

Notre mandat

Le Tribunal canadien des droits de la personne est un organisme quasi judiciaire qui entend les plaintes de discrimination que lui renvoie la Commission canadienne des droits de la personne et qui détermine si les activités faisant l'objet de la plainte contreviennent à la *Loi canadienne sur les droits de la personne* (LCDP). La LCDP vise à protéger les particuliers contre la discrimination et à promouvoir l'égalité des chances. Le Tribunal est la seule entité qui peut décider légalement s'il y a eu violation de la Loi.

Notre compétence

La Loi s'applique aux ministères et aux organismes du gouvernement fédéral, aux sociétés d'État, aux banques à charte, aux sociétés de chemin de fer, aux transporteurs aériens, aux organismes de télécommunications et de radiotélédiffusion ainsi qu'aux sociétés de transport maritime et de camionnage interprovincial. Les plaintes peuvent porter sur la discrimination en matière d'emploi ou de fourniture de biens, de services, d'installations et de locaux habituellement mis à la disposition du public. La Loi interdit la discrimination fondée sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'état matrimonial, la situation de famille, l'orientation sexuelle, la déficience ou la situation de personne graciée. Les plaintes de discrimination fondée sur le sexe comprennent les allégations de disparité salariale entre les hommes et les femmes qui exécutent un travail de valeur égale dans le même établissement.

L'adoption par le Parlement des modifications à la Loi, en 1998, a ouvert la voie à un Tribunal plus compétent dont les décisions et les décisions sur requête écrites contribuent, selon nous, à l'établissement d'une jurisprudence plus cohérente. Au cours des années qui ont suivi l'adoption des modifications, nous avons perçu une meilleure acceptation, par les cours de révision, de l'interprétation quasi judiciaire de la Loi donnée par le Tribunal. Cette acceptation sera éventuellement à l'avantage des plaignants et des intimés dans le processus du Tribunal. Il en résultera un traitement plus opportun, juste et équitable des plaintes à moindre coût pour le système juridique.

Bien que nous soyons satisfaits des progrès réalisés depuis les modifications législatives de 1998, il nous reste beaucoup à faire pour fournir aux Canadiennes et aux Canadiens le meilleur service possible, notamment pour ce qui est de démystifier le processus du Tribunal auprès du citoyen moyen. Cette démarche, qui s'est avérée plus difficile que prévu en raison de la nature quasi constitutionnelle de notre travail, devient encore plus pressante compte tenu de la récente augmentation sans précédent du nombre de parties non représentées comparaissant devant le Tribunal. Même si le Tribunal doit interpréter et appliquer la loi en fonction de l'acte législatif et de la jurisprudence, nous nous efforçons de trouver des moyens d'aider notre clientèle non juridique à mieux

comprendre le processus et, par conséquent, à y participer davantage. Au cours des trois derniers mois de 2002-2003, le Tribunal a entrepris une revue complète de ses procédures et pratiques dans le but d'en simplifier l'utilisation pour ceux qui ne sont pas versés dans le processus judiciaire. Si nous nous fions aux commentaires de nos clients, nous devons reconnaître que nous n'avons pas encore honoré nos obligations à ce chapitre. Il nous faut trouver de meilleurs moyens de servir les Canadiennes et les Canadiens.

Notre structure organisationnelle

Membres

Le Tribunal canadien des droits de la personne est un petit organisme permanent comprenant une présidente et un vice-président à temps plein et jusqu'à 13 membres à temps plein ou à temps partiel. Tous les membres, à l'exception de la présidente et du vice-président, travaillaient à temps partiel jusqu'en décembre 2001, lorsque le Ministre a nommé deux membres à temps plein. Ces nominations ont grandement amélioré notre capacité de gérer et de planifier les causes de façon plus efficace. En vertu de la loi, le président et le vice-président doivent tous deux avoir été membres du barreau pendant plus de 10 ans. Outre les postes à temps plein, le Tribunal compte huit membres à temps partiel représentant toutes les régions du pays. Le niveau d'expertise et de compétence de nos membres est sans doute le plus élevé qu'on ait connu depuis la création du Tribunal en 1978.

Pour pouvoir être nommés par le gouverneur en conseil, tous les membres du Tribunal doivent posséder des compétences et faire preuve d'ouverture d'esprit par rapport aux questions des droits de la personne.

De plus, les membres assistent à des réunions régulières de formation et à des séances d'information sur des sujets tels que les techniques de rédaction des décisions, la preuve et la procédure, et l'analyse approfondie des questions relatives aux droits de la personne. Au cours de leur mandat de trois ou cinq ans, tous les membres du Tribunal ont accès à des possibilités de perfectionnement professionnel.

Opérations du Greffe

Le Greffe assume la responsabilité administrative du Tribunal. Il planifie et coordonne les audiences, sert de liaison entre les parties et les membres du Tribunal et fournit le soutien administratif. Il gère également les ressources de fonctionnement allouées au Tribunal par le Parlement.

Services organisationnels, Services des finances, Services de technologie de l'information et Services juridiques

Les opérations du Tribunal et du Greffe sont appuyées par plusieurs services, notamment les Services organisationnels, les Services des finances, les Services de technologie de l'information et les Services juridiques.

Les Services organisationnels fournissent un appui au Tribunal en ce qui concerne la gestion des installations, les communications, la gestion du matériel, les achats de produits et services, la gestion de l'information, la sécurité, la réception et les services de messagerie. Ils aident aussi le bureau du registraire dans l'élaboration et la mise en œuvre des initiatives à l'échelle du gouvernement, telles que l'Initiative d'amélioration des services et l'initiative de la fonction de contrôleur moderne.

Les Services des finances fournissent au Tribunal les services de comptabilité ainsi que les renseignements et les conseils financiers.

Les Services juridiques fournissent au Tribunal les renseignements, conseils et représentations juridiques.

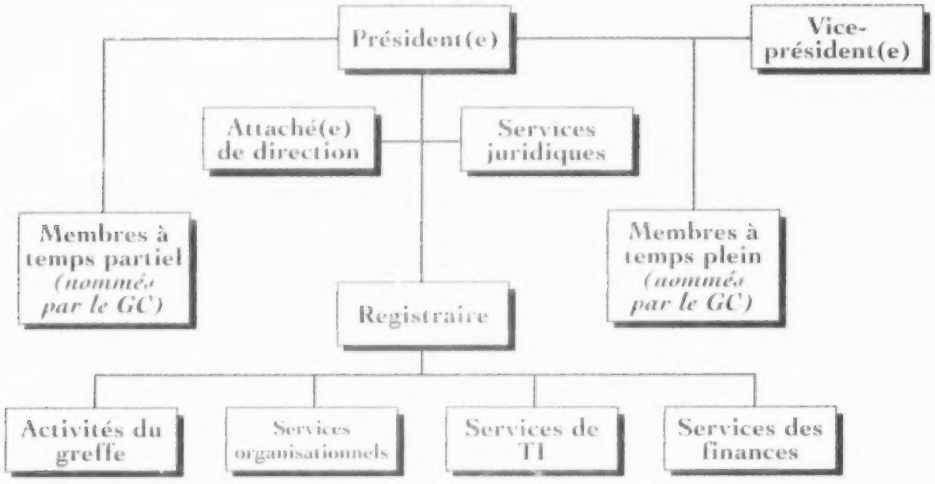
Les Services de technologie de l'information ont comme principale priorité de voir à ce que le Tribunal dispose de la technologie nécessaire pour fonctionner de façon efficace et efficiente. Ils offrent au personnel du Greffe et aux membres des conseils et de la formation sur l'utilisation des systèmes centralisés et de la technologie disponible à l'interne et à l'externe. Ils fournissent aussi des services d'achat et de soutien pour tout le matériel informatique, les logiciels et les services de technologie de l'information.

Les Services de technologie de l'information participent également à la mise en œuvre des initiatives à l'échelle du gouvernement, telles que Gouvernement en direct et le Comité consultatif sur le projet de dépôt électronique. Ce comité comprend des organismes gouvernementaux participant à des activités relatives aux tribunaux ou au droit administratif.

Les services en matière de ressources humaines sont fournis à contrat par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

On trouvera l'organigramme du Tribunal à la figure 1.

Figure 1. Organigramme du Tribunal



Notre résultat stratégique

Chaque organisme gouvernemental doit avoir une raison d'être, et les Canadiennes et les Canadiens sont en droit de savoir ce qu'ils ont reçu de cet organisme ou ce que celui-ci leur a apporté. Le tableau qui suit offre un résumé de ces renseignements concernant le Tribunal.

Résultat stratégique
Le résultat stratégique du Tribunal consiste à assurer aux Canadiennes et aux Canadiens une meilleure qualité de vie et l'assurance d'un accès équitable aux possibilités qui existent dans notre société grâce à l'interprétation et à l'exécution équitables et justes de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* (LCDP) et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. À cette fin : • il fournit aux Canadiennes et aux Canadiens un processus de règlement des différends qui permet de faire entendre et de régler des plaintes de discrimination de façon équitable et impartiale; • il rend des décisions qui établissent des précédents juridiques, clarifient les ambiguïtés dans l'interprétation de la LCDP et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, déterminent les modifications nécessaires à la LCDP et à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et permettent aux Canadiennes et aux Canadiens de mieux comprendre leurs droits et obligations en vertu de ces deux lois;

- il ordonne aux parties de payer des dommages-intérêts, le cas échéant.

En 2002-2003, le Tribunal a consacré 3 778 881 $ et utilisé 24 équivalents temps plein pour atteindre ce résultat.

Principaux partenaires

Le Tribunal est un organisme distinct et indépendant. Il peut examiner uniquement les plaintes qui lui sont renvoyées par la Commission canadienne des droits de la personne, généralement après que celle-ci a mené une enquête approfondie. Les décisions sur le fond et les décisions sur requête rendues par le Tribunal peuvent être révisées par la Cour fédérale du Canada.

Objectifs clés et résultats généraux

Le *Rapport sur les plans et les priorités* de 2002-2003 faisait état des objectifs clés en vue d'atteindre le résultat stratégique, notamment :

- dans 80 p. 100 des cas, commencer l'audience dans les cinq mois suivant le renvoi de la plainte;
- dans 90 p. 100 des cas, rendre les décisions dans les quatre mois suivant la fin de l'audience;
- de concert avec le ministère de la Justice, examiner les modifications qui pourraient être apportées à la LCDP à la lueur du rapport La Forest;
- offrir à tous les clients un service de qualité en fournissant des renseignements justes et exacts au sujet des procédures et des pratiques du Tribunal.

Les résultats obtenus au cours de la période visée par le rapport sont décrits en détail dans la section « Attentes et résultats en matière de rendement », sous les indicateurs de rendement suivants :

- offrir un processus d'audience et de prise de décision opportun;
- rendre des décisions éclairées qui sont cohérentes avec la preuve et le droit;
- élaborer des processus novateurs pour résoudre les différends;
- fournir des services satisfaisants aux membres, aux parties en cause et au public;
- tendre vers l'égalité d'accès;
- sensibiliser davantage le public et améliorer l'utilisation des documents publics du Tribunal.

Liens avec le programme, les ressources et les résultats

Le Tribunal n'a qu'un seul programme – tenir des audiences et rendre des décisions à l'issue de ces audiences. Les décisions majeures suivantes ont été rendues en 2002-2003 :

- La Cour fédérale a confirmé une décision du Tribunal à l'égard des droits des

détenus transsexuels dans le système correctionnel, tant en ce qui concerne le placement de ces particuliers dans la population que leur accès à une chirurgie de réaffectation de genre pendant leur incarcération (les constatations du Tribunal avaient d'abord été abordées dans son *Rapport sur le rendement* de 2001-2002).
- Le Tribunal a ordonné à un particulier de cesser de communiquer sur son site Web de la documentation qui associe les homosexuels à la pédophilie, à la bestialité et à la prédation sexuelle des enfants.
- La Cour fédérale a confirmé une décision du Tribunal permettant au plaignant qui réussit à prouver le bien-fondé de sa cause de recouvrer les frais d'avocat ou d'autres frais juridiques encourus dans le cadre du dépôt d'une plainte de discrimination.
- Les parties dans l'affaire *AFPC* c. *Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest* sont parvenues à un règlement en juin, à l'issue de longues négociations. Le Tribunal a émis une ordonnance sur consentement confirmant le règlement le 25 juin 2002 et a ajourné l'audience.

Méthodes de gestion

Fonction de contrôleur moderne : En 2002, le Tribunal s'est engagé à adhérer aux principes de la fonction de contrôleur moderne. Une évaluation de la capacité a été effectuée en juin 2002 et un plan d'action a été élaboré en novembre 2002 (ces documents se trouvent à l'adresse www.chrt-tcdp.gc.ca/about/reports_f.asp). L'évaluation de la capacité a fourni au Tribunal une analyse de ses atouts et a mis en lumière les domaines exigeant une attention particulière. Le plan d'action établit les étapes nécessaires pour améliorer les pratiques de gestion. Les éléments suivants du plan d'action ont été achevés au cours de la période visée par le présent rapport :

- l'élaboration d'un plan d'équité en matière d'emploi;
- la définition des rôles et responsabilités et des normes de service pour tous les postes;
- la mise à jour des profils de compétences des postes clés;
- l'élaboration de plans de formation;
- la documentation des risques et des stratégies d'atténuation;
- l'élaboration d'une politique ministérielle en matière de risque.

Gouvernement en direct : Le site Web du Tribunal a été remanié de manière à se conformer aux exigences du gouvernement en matière de normalisation des sites Web.

Initiative d'amélioration des services : Le sondage sur la satisfaction du client effectué à l'automne 2002 a donné des résultats encourageants. Le rapport final d'analyse des résultats du sondage, terminé au début de janvier 2003, fait état d'un taux de satisfaction de 73 p. 100 pour l'ensemble de nos clients. Selon le sondage *Les citoyens d'abord 2000*, ce résultat place le Tribunal parmi les fournisseurs de service les plus réceptifs dans les secteurs privé et public. Le Tribunal a commencé à élaborer

une stratégie en vue de déterminer les priorités et de répondre aux inquiétudes exprimées dans le sondage. Cependant, il a dû modifier cette stratégie en raison de la nouvelle politique de la Commission canadienne des droits de la personne, qui ne participera plus pleinement à toutes les audiences du Tribunal. Cette politique a eu pour effet de changer considérablement les besoins de nos clients, surtout les parties sans représentation. Nous réorientons maintenant nos efforts afin d'élaborer de nouveaux produits et services à l'intention des clients non représentés. Dans le contexte actuel, nous croyons que la satisfaction des clients à l'égard de nos services a diminué au cours des derniers mois par suite des changements à la politique de la Commission, lesquels ont eu une incidence directe sur le mode de fonctionnement du Tribunal.

Décisions récentes du Tribunal et leur effet sur les Canadiennes et les Canadiens

En 2002-2003, le Tribunal a rendu 10 décisions dans des causes où il devait déterminer s'il y avait eu discrimination. Les décisions du Tribunal mettent fin à des différends entre les plaignants et les intimés (sous réserve des droits de contrôle judiciaire devant la Cour fédérale du Canada) à savoir s'il y a eu infraction à la Loi dans un cas donné. L'incidence des décisions va au-delà des parties en cause et bénéficie à l'ensemble de la société canadienne.

Bref, les décisions du Tribunal donnent une signification concrète à un ensemble plutôt abstrait de normes juridiques. La *Loi canadienne sur les droits de la personne* interdit les pratiques discriminatoires et offre des justifications à une conduite présumément discriminatoire, mais elle ne donne aucun exemple ni aucune illustration. À vrai dire, la Loi ne fournit aucune définition du terme « discrimination ». C'est seulement en lisant les décisions du Tribunal que les Canadiennes et les Canadiens peuvent connaître la véritable portée de leurs droits et obligations en vertu de la Loi. À cet égard, une décision rejetant une plainte est tout aussi significative qu'une décision en reconnaissant le bien-fondé.

Les décisions rendues récemment par le Tribunal ont entraîné les changements suivants aux pratiques, aux politiques et aux procédures :

- La Cour fédérale a confirmé une décision du Tribunal à l'égard des droits des détenus transsexuels dans le système correctionnel, tant en ce qui concerne le placement de ces particuliers dans la population que leur accès à une chirurgie de réaffectation de genre pendant leur incarcération (les constatations du Tribunal avaient d'abord été abordées dans son *Rapport sur le rendement* de 2001-2002).
- Le Tribunal a ordonné à un particulier de cesser de communiquer sur son site Web de la documentation qui associe les homosexuels à la pédophilie, à la bestialité et à la prédation sexuelle des enfants.

- La Cour fédérale a confirmé une ordonnance du Tribunal permettant au plaignant qui réussit à prouver le bien-fondé de sa cause de recouvrer les frais d'avocat ou d'autres frais juridiques encourus dans le cadre du dépôt d'une plainte de discrimination.

Les cas suivants illustrent la nature des plaintes portées devant le Tribunal et des répercussions des décisions du Tribunal sur l'ensemble des Canadiennes et des Canadiens.

Butler c. *Nenqayni Treatment Centre* – 28 octobre 2002 (Mactavish)

Résultats pour les Canadiennes et les Canadiens

Ce cas illustre le fait que même si l'employeur a le devoir d'adapter le milieu de travail d'un employé ayant une déficience, ce devoir n'est pas sans limites. Lorsque cet accommode-ment soulèverait de sérieuses questions de sécurité, le maintien d'un employé au travail pourrait causer une contrainte excessive et ne serait pas requis aux termes de la LCDP. De plus, dans certains cas, les employés peuvent devoir participer à la recherche d'un accommodement convenable en fournissant à l'employeur des renseignements pertinents et

Patricia Butler travaillait depuis plusieurs années dans une garderie relevant de la même direction qu'un centre de traitement lorsqu'elle se blessa au dos dans un accident. À son retour au travail après une convalescence de plusieurs mois, la plaignante éprouvait des problèmes de dos chroniques et se révéla incapable de soulever les enfants, à l'exception des tout-petits. Environ un an après qu'elle eut repris le travail, il y eut un changement dans la haute direction du centre de traitement. Mise au courant de la blessure au dos de la plaignante et de sa capacité restreinte à soulever les enfants, la nouvelle directrice générale craint pour la sécurité des enfants, notamment en raison de l'incapacité de la plaignante à aider à leur évacuation en cas d'incendie ou de toute autre urgence. Elle prit par conséquent des dispositions pour que la plaignante occupe d'autres postes dans le centre de traitement, mais cette dernière n'y prit pas intérêt ou ne les jugea pas adéquats en raison de sa blessure. En fin de compte, la directrice générale informa la plaignante qu'elle ne serait plus autorisée à travailler à la garderie, à moins qu'elle ne présente un certificat médical indiquant qu'elle était apte au travail. La plaignante obtint un billet d'un professionnel de la santé, mais ne le présenta jamais à la directrice générale. M^me^ Butler ne reprit jamais le travail au centre de traitement et déposa une plainte pour discrimination, alléguant qu'on avait mis fin à son emploi au centre en raison de sa déficience perçue. Le Tribunal a considéré que la directrice générale avait agi de bonne foi en soulevant les préoccupations de sécurité liées au poste de la plaignante à la garderie (à savoir son incapacité à soulever les enfants en toute sécurité ou à réagir en cas d'urgence). Il a jugé que son insistance pour obtenir un avis médical avant de réintégrer la plaignante à la garderie constituait une mesure tout à fait raisonnable pour essayer de répondre à ses besoins. Le Tribunal a conclu que, en négligeant de fournir cette

information, la plaignante n'avait pas respecté sa part du contrat qui l'obligeait à faciliter la tâche de son employeur. Le Tribunal a donc rejeté la plainte.

Rampersadsingh c. *Wignall* – 26 novembre 2002 (Hadjis)

Carol Rampersadsingh, Trinidadienne originaire des Indes orientales, a allégué que son collègue Dwight Wignall avait fait preuve de discrimination à son égard en la harcelant en raison de son origine nationale ou ethnique et de son sexe, en violation de l'article 14 de la LCDP. La plaignante et l'intimé étaient des employés des postes et travaillaient au sein du même établissement. Selon la plaignante, au cours de deux quarts de nuit, M. Wignall lui a tenu des propos racistes et s'est moqué d'elle parce qu'elle avait teint ses cheveux en blond. Il a également fait des commentaires désobligeants sur son apparence et son attrait sexuel. D'autres observations portaient à croire qu'il y a eu une forme de violence physique à l'égard de la plaignante. Le Tribunal a statué que ces propos n'avaient pas de connotation sexuelle et qu'ils faisaient partie d'une série de plaisanteries échangées entre les parties au cours du premier quart effectué ensemble. Pour étayer une plainte de harcèlement, la plaignante doit montrer que l'intimé savait que son comportement était importun. Le Tribunal a jugé que, au cours du premier quart, l'intimé n'avait aucun moyen de savoir que ses propos étaient importuns. Au cours du second quart, cependant, les propos de l'intimé ont manifestement perturbé la plaignante. Néanmoins, le Tribunal a considéré qu'aucun des propos importuns ou blessants formulés par l'intimé ne constituait une conduite suffisamment grave ou persistante pour créer un climat de travail hostile ou malsain. Parmi les facteurs qui ont pesé dans la décision du Tribunal, il y a eu le fait que le harcèlement présumé se limitait à des propos déplaisants (plaisanteries, insultes et insinuations), que la plaignante n'était pas la subalterne de l'intimé et que les parties travaillaient dans un grand établissement comptant des centaines d'autres employés. Les événements en question se sont déroulés pendant deux quarts consécutifs, à la fin de novembre 1995, et les parties n'ont pratiquement plus eu de contacts après cette époque. Même si, à l'occasion de quelques rencontres isolées, l'intimé a pu par la suite adopter un comportement sarcastique témoignant d'un manque de maturité, son comportement n'avait pas de connotation sexuelle ou raciale. Le Tribunal a donc rejeté la plainte.

Résultats pour les Canadiennes et les Canadiens

Même si, en général, une conduite doit être répétée pour être considérée un cas de harcèlement, des incidents isolés peuvent être considérés comme un cas de harcèlement si la gravité de ces incidents est suffisante. Le cas *Rampersadsingh* explore la relation inverse entre la gravité d'une conduite (y compris son caractère intrusif et l'inégalité des pouvoirs) et ses caractéristiques tempo-relles – c'est-à-dire la mesure dans laquelle la relation persiste dans le temps. Les deux indices aident à établir si un milieu de travail a vraiment été « empoisonné ». Cette cause réaffirme également le principe que le harcèlement est, par définition, une conduite « mal avenue » et qu'un employé qui consent de quelque

Hill c. *Air Canada* – 18 février 2003 (Groarke)

M. Hill, qui était à l'emploi de l'intimée en qualité de mécanicien, était d'avis que son milieu de travail était ouvertement raciste et qu'on lui assignait des tâches inférieures qu'il considérait indignes de son niveau de compétence. Le plaignant éprouvait également des difficultés avec son surveillant, alléguant que celui-ci le surveillait plus étroitement que les autres employés. Cependant, le Tribunal était d'avis que l'attitude provocatrice de M. Hill était en partie responsable de ce degré accru de supervision. Le plaignant fit également valoir qu'on lui avait refusé le poste de planificateur de charge d'aéronef III pour des motifs raciaux. Or, les preuves apportées indiquaient plutôt que M. Hill n'avait pas les compétences requises pour occuper ce poste et avait échoué à l'entrevue. Le Tribunal constata que la plainte de discrimination n'était pas fondée et que les preuves présentées à l'appui de la plainte étaient vagues et relevaient de l'impression. Bien que les minorités étaient sous-représentées aux postes supérieurs de l'intimée, le Tribunal ne pouvait en déduire que le plaignant faisait l'objet de discrimination. Il était plutôt d'avis que les problèmes de M. Hill étaient le résultat de son propre comportement. De même, le Tribunal établit que le conflit entre M. Hill et son surveillant n'était pas un problème racial, mais le résultat de l'attitude de M. Hill à l'égard de son travail et de son rejet de l'autorité. La plainte de harcèlement était basée sur les plaisanteries et graffiti raciaux au travail. Dans le traitement d'une plainte de harcèlement, le Tribunal adopte la perspective d'une victime raisonnable. Dans le cas en l'espèce, l'intimée avait mis en place une politique en matière de harcèlement. Le Tribunal était d'avis que la gestion avait tenté de façon sérieuse, bien que limitée, de faire face aux problèmes raciaux au travail. En ce qui concerne les graffiti, il constata que le problème n'existait que dans les toilettes et que l'intimée avait pris des mesures pour le contrôler. Quant aux plaisanteries à caractère racial, les preuves démontrèrent qu'elles constituaient un problème de nature générale – et non spécifique – dans le lieu de travail de l'intimée : de nombreux mécaniciens, y compris le plaignant, n'étaient pas respectueux envers les autres employés. Il ne serait pas acceptable que M. Hill se présente devant le Tribunal dans le but d'être soulagé d'activités auxquelles il participe lui-même volontairement. Le Tribunal a donc rejeté la plainte.

Résultats pour les Canadiennes et les Canadiens

Les employeurs conservent le droit de refuser d'accorder une promotion à un employé non qualifié et de tenir un employé responsable de son attitude à condition que l'évaluation de l'employeur ne soit pas biaisée par des considérations illicites telle la race. De plus, un employé qui contribue activement à la création d'un milieu de travail empoisonné peut avoir de la difficulté à justifier une plainte au sujet d'un tel environnement.

Desormeaux c. *Commission de transport régionale d'Ottawa-Carleton* – 14 janvier 2003 (Mactavish)

La plaignante était à l'emploi de l'intimée à titre de chauffeur d'autobus depuis près de neuf ans. Elle était souvent absente du travail en raison de diverses maladies et blessures – migraines, calculs rénaux, problèmes de vésicule biliaire, kystes de l'ovaire, virus, une fracture de la cheville, une blessure au dos, bronchite, stress, etc. Elle perdit son emploi en 1998 à cause de son absentéisme chronique. Elle allégua que son renvoi constituait une discrimination en raison d'une déficience. La cause en l'espèce devait établir si la plaignante souffrait d'une déficience et si l'intimée avait tenté de l'accommoder au point de subir une contrainte excessive. L'intimée fit valoir qu'aucune preuve *prima facie* de discrimination n'avait été établie parce que la plaignante ne pouvait pas être considérée comme ayant une déficience. Cependant, après examen des preuves présentées par le médecin de la plaignante, le Tribunal établit que les migraines dont souffrait celle-ci constituaient effectivement une déficience au sens de la LCDP. Ces migraines limitaient considérablement les capacités de la plaignante et nuisaient à sa capacité d'exercer son emploi. Le Tribunal constata également que cette déficience avait été un facteur dans la cessation d'emploi de la plaignante. Il reconnut donc une preuve établie *prima facie* de discrimination. De plus, le Tribunal constata que l'intimée n'avait pas tenté d'accommoder la plaignante au point de subir une contrainte excessive. Bien que le Tribunal ait reconnu qu'un absentéisme intermittent peut créer une difficulté pour un employeur, il n'en était pas ainsi dans ce cas. La Commission de transport régionale d'Ottawa-Carleton comptait sur des effectifs importants et interchangeables. Les services fournis par l'intimée sont à délai de livraison critique, mais un système est en place pour tenir compte des absences de chauffeurs. Les absences de la plaignante ne taxaient pas excessivement le système de l'employeur. De plus, l'intimée n'a pas exploré la possibilité de fournir un autre emploi que celui de chauffeur à la plaignante. La plainte fut donc jugée fondée. La plaignante fut rétablie à son poste antérieur et obtint des dommages pour pertes de salaire et compensation spéciale. (Contrôle judiciaire en instance.)

> *Résultats pour les Canadiennes et les Canadiens*
>
> En déterminant si une personne a une déficience, il est important de ne pas laisser les différends au sujet des diagnostics médicaux obscurcir les capacités fonctionnelles au travail. Ce cas montre aussi comment on ne peut supposer qu'une absence prolongée crée nécessairement une contrainte excessive à l'employeur lorsque celui-ci n'a pas démontré, en termes concrets, l'incidence de cette absence sur ses opérations.

Parisien c. *Commission de transport régionale d'Ottawa-Carleton* – 6 mars 2003 (Hadjis)

Résultats pour les Canadiennes et les Canadiens

Ce cas explore la reprise du service par un employé qui a été absent en raison d'une déficience et qui a été jugé « apte » à retourner au travail. Même si l'employé est apte à travailler, si l'employeur utilise le dossier des absences antérieures de l'employé pour dresser un pronostic d'absentéisme à venir, la déficience de l'employé continue à jouer un rôle dans le traitement qu'il reçoit de l'employeur. De plus, un employeur qui congédie un employé en s'appuyant sur des prédictions d'absences futures ne peut pas justifier le congédiement en invoquant que le congédiement a eu lieu alors que l'employé était « apte » et au travail (et, par conséquent, non « invalide »). En définitive, ce cas démontre qu'une véritable appréciation de discrimination – et d'une démarche d'accommodement – sur la base d'une déficience peut exiger un examen à savoir si l'employeur se fonde sur le passé pour prédire l'avenir. L'examen des événements entourant immédiatement le congédiement peut ne pas fournir tout le contexte.

Le plaignant avait été à l'emploi de l'intimée pendant plus de 18 ans à titre de chauffeur d'autobus. Il vécut plusieurs épisodes traumatiques entre 1979 et 1994, y compris la rupture de ses fiançailles, la mort de sa mère, une violente agression par un passager, la mort subite de son père et des menaces de mort par un autre passager. Après le dernier de ces incidents, le plaignant commença à souffrir de maux d'estomac et de malaises. Il obtint alors un congé avec certificats médicaux émis par son médecin de famille décrivant son état d'anxiété et de tension au travail. Le plaignant fut diagnostiqué plus tard comme souffrant du syndrome de stress post-traumatique (SSPT) par un psychiatre et un psychologue. Il suivit un traitement et fut jugé apte à retourner au travail. Cependant, d'autres incidents troublants au travail entraînèrent une récurrence de l'anxiété. Il reprit les traitements et, en janvier 1996, ses médecins le jugèrent apte à retourner au travail. En février 1996, l'intimée mit fin à l'emploi du plaignant en raison de son absentéisme chronique. Une preuve *prima facie* de discrimination fut établie par le plaignant : il ne faisait aucun doute que le SSPT constitue une déficience et que cette déficience fut un facteur dans la cessation de l'emploi du plaignant. La preuve démontra que la décision était fondée sur son dossier de présences antérieur, lequel reflétait clairement sa déficience. Le Tribunal constata que l'intimée, en contravention avec son propre programme de gestion des présences, n'avait pas fait tous les efforts possibles pour accommoder le plaignant. Aucune preuve selon laquelle l'intimée avait consulté des médecins au sujet de la possibilité d'autres emplois ne fut présentée. De plus, l'intimée possédait des effectifs importants et interchangeables conçus de manière à tenir compte de l'absentéisme. Le Tribunal établit donc que l'accommodement du plaignant n'aurait pas causé de contrainte excessive à l'intimée. Le plaignant fut rétabli à son poste antérieur et obtint des

dommages pour pertes de salaire et compensation spéciale. (Contrôle judiciaire en instance.)

Gestion du risque

Au début de l'exercice financier 2002-2003, le Tribunal continuait de faire face à trois risques majeurs, à savoir : les problèmes liés à la charge de travail; les modifications apportées à la loi; et une décision en instance de la Cour suprême au sujet de l'indépendance du Tribunal. On s'attendait à ce que ces trois risques aient de profondes répercussions sur le fonctionnement du Tribunal et sur sa capacité de s'acquitter de son mandat. Deux risques nouveaux et certainement plus imminents qui sont apparus à la fin de l'exercice financier, soit l'augmentation du nombre de parties non représentées et l'augmentation de 300 p. 100 du nombre de renvois de cas, ont eu une incidence marquée sur les activités du Tribunal. Ces deux risques touchent la charge de travail, mais ils dépassent largement ce qu'on avait prévu comme risque en début d'exercice. Voici un bref résumé de ces risques et des mesures prises par le Tribunal pour y faire face.

Questions relatives à la charge de travail

Le nombre de cas renvoyés au Tribunal a augmenté de façon spectaculaire au cours de la dernière année. Au cours des six premiers mois de 2003, 101 nouveaux cas ont été renvoyés au Tribunal, soit le double de tous les cas renvoyés durant toute l'année 2002. Nous prévoyons recevoir environ 152 nouveaux renvois au cours de l'année civile.

La décision de la Commission de participer pleinement à seulement 20 à 25 cas par année a aussi ajouté considérablement à la charge de travail du Tribunal. Les plaignants qui s'appuyaient auparavant sur les conseillers juridiques de la Commission pour présenter leur cas devront désormais avancer leurs preuves en convoquant des témoins pour prouver leurs allégations. L'explication de la démarche à des parties non représentées exige beaucoup plus de temps, le dépôt des documents au Tribunal est retardé, des exercices de gestion de cas viennent s'ajouter et les audiences se déroulent beaucoup plus lentement. Cette augmentation du nombre de cas et de la charge de travail était inattendue. Elle a eu une incidence énorme. Nous embauchons actuellement du personnel et nous procédons à une révision complète de nos politiques et procédures opérationnelles.

Dans nos rapports précédents, nous avons expliqué pourquoi le Tribunal a cessé d'offrir la médiation aux parties comparaissant devant lui. Bien que les raisons invoquées existent toujours et demeurent une préoccupation majeure, la nouvelle situation à laquelle fait face le Tribunal (surtout le nombre de parties non représentées et l'augmentation énorme du nombre de cas) a entraîné le rétablissement de la médiation en mars 2003. Pour remédier aux inquiétudes signalées dans les rapports précédents, nous avons introduit des procédures de fonctionnement révisées dans notre processus de médiation, y compris des mémoires de médiation rédigés de façon plus détaillée, des conférences téléphoniques

avant la médiation d'un cas et la publication des résultats génériques de règlements. Nous avons aussi élaboré et donné une séance de formation intensive sur les questions de médiation en matière de droits de la personne à l'intention des membres du Tribunal.

Nous croyons que la médiation, surtout lorsqu'elle vise des parties non représentées, permet de parvenir à un règlement plus équitable et consensuel des plaintes. En ce qui a trait aux cas que nous ne pouvons résoudre par voie de médiation, le processus d'audience demeure une solution nécessaire et viable permettant d'établir des précédents juridiques importants qui peuvent servir à résoudre des plaintes futures présentant des motifs et des circonstances semblables.

Nous surveillons de très près nos problèmes de charge de travail ainsi que le rétablissement de la médiation afin de nous assurer que nous ne compromettons pas la qualité de nos services. Le Tribunal pourrait avoir besoin de ressources supplémentaires. En pareil cas, un rapport détaillé sera présenté aux autorités de financement compétentes au sein du gouvernement. Ces autorités ont déjà été mises au courant de la situation actuelle.

Modifications à la Loi

En juin 2000, un comité d'experts dans le domaine des droits de la personne, présidé par l'honorable Gérard La Forest, présentait au ministre de la Justice un rapport détaillé sur la refonte de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.

Le rapport contenait plusieurs recommandations, dont une recommandation de toute première importance pour le Tribunal, à savoir la mise en place d'un « modèle d'accès direct » pour le dépôt des plaintes. Ainsi, les particuliers qui croient avoir été victimes de discrimination ne déposeraient plus leur plainte à la Commission aux fins d'enquête et de décision, mais directement devant le Tribunal. En vertu de ce modèle, la charge de travail du Tribunal passerait d'environ 100 cas par année à quelque 1 000 cas. Les répercussions sur le Tribunal seraient énormes. Au début de 2002, le ministre de la Justice avait indiqué que les modifications à la Loi pourraient être introduites à l'automne 2002. Ce ne fut pas le cas. Il est maintenant possible que les modifications soient introduites en 2004. Nous ne connaissons pas le contenu ni la portée de ces modifications.

Depuis la publication du rapport, le Tribunal a élaboré divers modèles afin de faire face à un éventail de possibilités que le gouvernement pourrait choisir comme convenant le mieux aux Canadiennes et aux Canadiens. Ces travaux préliminaires nous portent à croire que nous saurons réagir de façon opportune lorsque le gouvernement aura établi le rôle qu'il veut faire jouer au Tribunal.

Décision de la Cour suprême du Canada

En janvier 2003, la Cour suprême du Canada a entendu un appel de Bell Canada alléguant que certaines dispositions de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* créent une situation où le Tribunal ne possède pas l'indépendance et l'impartialité institutionnelles requises. (La Cour d'appel fédérale avait rejeté l'appel de Bell en mai 2001.) Si la Cour suprême avait accueilli l'appel de Bell Canada, le Tribunal aurait été incapable de continuer à tenir des audiences et à rendre des décisions. À ce stade, la LCDP serait devenue inexécutable.

Le 26 juin 2003, la Cour suprême rendait sa décision au sujet de l'appel de Bell Canada. Elle rejeta les arguments de Bell et décréta que la Loi, dans son libellé actuel, ne viole pas les principes d'indépendance et d'impartialité institutionnelles. Cette décision élimine un risque juridique clé à la compétence opérationnelle du Tribunal; elle indique que le mécanisme législatif régissant le cas de parité salariale de Bell Canada et, dans une large mesure, de nombreux autres cas, est valide. Cette décision introduit un nouvel élément de stabilité dans le profil de risque du Tribunal.

La décision de la Cour suprême au sujet de l'appel de Bell Canada se trouve à l'adresse www.lexum.umontreal.ca/csc-scc/fr/rec/html/2003csc036.wpd.html.

Activités clés à l'appui de notre résultat stratégique

Pour parvenir à son résultat stratégique, le Tribunal doit exécuter les activités clés suivantes :

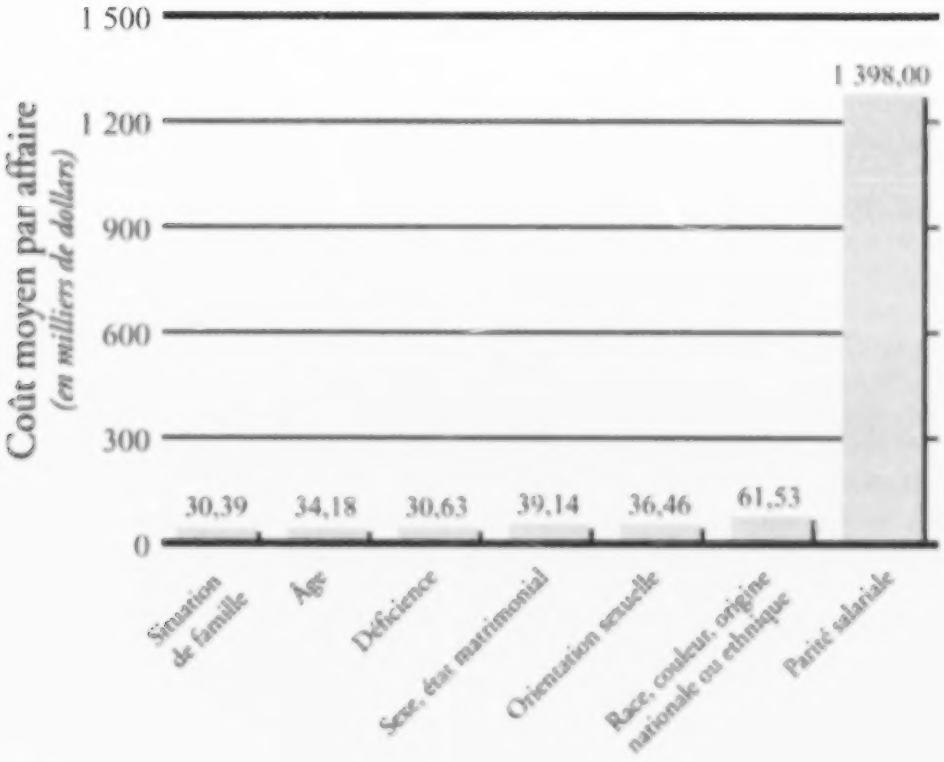
- réviser les procédures de fonctionnement;
- élaborer des règles de procédure;
- gérer sa charge de travail.

Révision des procédures de fonctionnement

Le Greffe surveille régulièrement le coût et l'efficacité de ses procédures et y apporte des modifications et des améliorations au besoin (*voir* la figure 2). Bien que nous soyons raisonnablement satisfaits de nos progrès à ce chapitre, nous devons continuer à réviser et à améliorer constamment notre mode de fonctionnement.

Par suite de l'augmentation très récente du nombre de parties non représentées, nous révisons de nouveau nos règles et procédures afin de rendre le système beaucoup plus convivial pour les gens qui ne sont pas familiarisés avec notre processus juridique. Nous reconnaissons avoir beaucoup à faire pour répondre aux besoins des parties non représentées.

Figure 2. Coût moyen par affaire selon le motif



Élaboration des règles de procédure

(www.chrt-tcdp.gc.ca/about/tribunalrules_f.asp)

Les modifications apportées à la *Loi canadienne sur les droits de la personne* en juin 1998 donnaient au président du Tribunal le pouvoir d'instituer des règles de procédure régissant la conduite des audiences du Tribunal. Cette compétence s'étend aux règles régissant l'émission des avis aux parties, l'assignation des témoins, la production et la signification de documents, les conférences préalables aux audiences et la présentation de la preuve.

Pour mettre à l'essai nos nouvelles règles, nous avons introduit des règles provisoires afin d'en évaluer l'efficacité avant de les publier comme règles officielles. Depuis leur introduction en 1999, ces règles ont réduit les problèmes de fonctionnement liés à la divulgation et ont facilité le traitement des requêtes portant sur la Loi et sur les procédures. Les règles n'ont fait l'objet d'aucune contestation spécifique, ce qui indique,

dans une certaine mesure, qu'elles sont acceptées par ceux qui les utilisent. Cependant, le Tribunal en surveille constamment les effets et les adapte pour offrir le meilleur service possible.

Au cours de la dernière période de rapport, nous avions l'intention de soumettre les règles provisoires à la Section de la réglementation du ministère de la Justice aux fins d'approbation et de publication dans la *Gazette du Canada*, comme l'exige le paragraphe 49.9(3) de la Loi. Deux événements nous ont toutefois empêchés de le faire.

En premier lieu, on a jugé prudent de tenir une autre réunion avec les conseillers juridiques qui comparaissent devant le Tribunal afin de vérifier si de nouvelles inquiétudes au sujet du fonctionnement des règles s'étaient manifestées depuis les dernières consultations auprès des parties intéressées il y a quelques années. Deux rencontres ont eu lieu, soit une en décembre 2002 et l'autre en janvier 2003. La rétroaction des utilisateurs nous a donné à penser que certaines modifications devaient être apportées à nos règles avant de les présenter au ministère de la Justice.

En second lieu, la décision de la Commission canadienne des droits de la personne, au début de 2003, de limiter sa participation aux audiences du Tribunal nous a obligés à réviser nos règles de procédure. Les règles actuelles supposent que la Commission participe pleinement aux audiences et prévoient la possibilité de dispenser les plaignants des obligations procédurales préalables à l'audience et des obligations de divulgation, dans la mesure où les plaignants souhaitent se fier à la cause de la Commission. Nous devons mettre en place des règles claires mais suffisamment souple qui reflèteront la réalité selon laquelle le plaignant pourrait être la seule partie présentant des preuves à l'appui de sa plainte ou la Commission pourrait participer seulement à l'égard d'un point particulier. Tant que de telles règles n'auront pas été mises en place, il serait prématuré de publier nos règles de procédure dans la *Gazette du Canada*.

Gestion de la charge de travail

Comme nous en avons fait état dans notre rapport de l'an dernier, le nombre de nouveaux cas renvoyés au Tribunal par la Commission canadienne des droits de la personne continue d'augmenter très rapidement. À titre de comparaison, 15 cas ont été renvoyés en 1996, 74 en 2000, 87 en 2001, 55 en 2002 et un nombre prévu total de 152 nouveaux cas en 2003.

En 1996, les responsabilités du Tribunal ont été élargies de manière à inclure le règlement des demandes de révision ou de confirmation déposées en vertu de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Celle-ci vise les employeurs qui ont plus de 100 employées et employés. Les tribunaux de l'équité en matière d'emploi auxquels siègent des membres du Tribunal sont constitués au besoin. La présidente a constitué le premier Tribunal de l'équité en matière d'emploi en février 2000. Depuis, la présidente a constitué huit tribunaux semblables. Les demandes de constitution d'un Tribunal de l'équité en matière

d'emploi peuvent être présentées soit par la Commission canadienne des droits de la personne, soit par l'employeur. L'instruction porte habituellement sur un examen, par le Tribunal, d'une directive donnée à un employeur par la Commission au sujet d'un plan d'équité en matière d'emploi. Après avoir entendu les preuves et les plaidoiries des deux parties, le Tribunal peut confirmer, annuler ou modifier la directive de la Commission.

Questions relatives à la charge de travail

Dans son rapport de l'an dernier, le Tribunal a signalé sa profonde inquiétude au sujet de l'augmentation marquée du nombre de nouveaux cas renvoyés au Tribunal aux fins d'audience. Il a déclaré que, même s'il était encore en mesure de traiter les cas dans les délais prévus, il craignait de ne pouvoir maintenir la qualité de ses services aux Canadiennes et aux Canadiens si l'augmentation devait se poursuivre. Pour parer à cette éventualité, le Tribunal a procédé à une analyse approfondie de ses capacités, compte tenu de ses ressources actuelles, et a présenté ses constatations au Conseil du Trésor. À l'issue de négociations et d'une coopération avantageuse, le Conseil du Trésor a répondu de façon favorable à un plan de fonctionnement et d'activités révisé en fonction de sa nouvelle charge de travail du Tribunal.

Le tableau 1 montre les changements dans le nombre de renvois venant de la Commission depuis 1996.

Règlements

Le taux de cas réglés semble s'être stabilisé en 2002-2003. La Commission, après renvoi de plaintes au Tribunal, a continué de régler les cas avant le début d'une audience dans

Tableau 1. Nouveaux cas, de 1996 à 2003

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003 (prévision)	Totaux
Tribunaux des droits de la personne	15	23	22	37	70	83	55	**150**	455
Tribunaux de l'équité en matière d'emploi constitués	0	0	0	0	4	4	0	**2**	10
Totaux	15	23	22	37	74	87	55	152	465

* Le nombre de cas portés devant le Tribunal canadien des droits de la personne dépend entièrement du nombre de cas qui lui est renvoyé par la Commission canadienne des droits de la personne. Tel que mentionné, le nombre de renvois depuis 1996 tend à augmenter. En 2003, on s'attend à ce que le nombre de renvois de cas relatifs aux droits de la personne et à l'équité en matière d'emploi s'élève à 152, ce qui constitue une augmentation de 1 000 p. 100 par rapport à 1996.

une proportion de 65 p. 100. Par suite du rétablissement de la médiation du Tribunal, le taux de règlement des cas par la Commission seulement a baissé considérablement, tel que prévu. Dans les quelques cas où un règlement n'a pas été obtenu par voie de négociation de la Commission, la Commission s'est retirée de l'affaire, laissant les plaignants poursuivre leur démarche en audience et présenter eux-mêmes leur cause. La Commission ayant décidé de ne pas participer pleinement à toutes les audiences, les plaignants seront avisés des intentions de la Commission beaucoup plus tôt dans le processus.

Quelle incidence les règlements confidentiels privés auront-ils sur les Canadiennes et les Canadiens? À ce stade, nous ne le savons pas vraiment. Bien que les règlements aient été un élément important d'un processus de litige adéquat, les chiffres actuels peuvent montrer une tendance trop prononcée en faveur du règlement des différends en matière de droits de la personne. (Les taux de règlement sont indiqués au tableau 2.) Le processus d'audience peut avoir une plus grande incidence sur l'élimination de pratiques discriminatoires puisqu'il permet un examen complet de la preuve et la publication d'une décision. Il y aura toujours des cas qui seront réglés par voie de médiation. Nous nous attendons à ce qu'entre 65 et 70 p. 100 des cas soient réglés par le processus de médiation du Tribunal. Nous sommes confiants que la médiation effectuée par les membres permettra d'examiner en détail les questions systémiques et politiques. Bien que nous ne puissions contrôler les résultats des règlements, le fait que tous les problèmes soient ouverts aux discussions donne au moins aux parties une certaine assurance que des pratiques ou actes discriminatoires semblables sont moins susceptibles de se produire.

Les Canadiennes et les Canadiens ont confié à la Commission et au Tribunal le soin de veiller à ce que leurs droits et les droits de la société soient entièrement protégés aux termes de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Nous devons continuer à faire en sorte que nos actions prouvent que nous sommes dignes de leur confiance.

Tableau 2. Taux de règlement, de 1995 à 2002

Année du renvoi	Nombre de cas	Cas réglés	Audiences et décisions	En instance	Pourcentage des cas réglés
1995	26	11	14	1	40,7
1996	15	4	11	0	26,7
1997	22	18	4	0	81,8
1998	18	11	7	0	61,1
1999	35	26	8	1	76,4
2000	70	47	21	2	69,1
2001	83	66	13	4	83,5
2002	55	25	14	16	64,0
Total	**324**	**208**	**92**	**24**	**69,3**

Note : Le pourcentage des cas réglés ne comprend pas les cas en instance.

Les règlements négociés entre les parties sont avantageux et conformes aux exigences de la loi en autant qu'ils répondent aux besoins du plaignant et de l'intimé et qu'ils servent les intérêts du public. L'un sans l'autre, dans l'esprit de la loi, ne sert pas les intérêts des Canadiennes et des Canadiens.

L'effet direct, sur le Tribunal, d'un si grand nombre de règlements aura surtout été une réduction du nombre de jours d'audience au cours de la dernière année. Comme nous l'indiquons dans les états financiers annexés, cette situation a occasionné un surplus au budget de fonctionnement du Tribunal en 2002-2003. Il n'en sera pas ainsi en 2003-2004, en raison de l'augmentation sans précédent du nombre de cas renvoyés par la Commission et du rétablissement de la médiation coordonnée par le Tribunal.

Le fait que 72 p. 100 de tous les règlements des deux dernières années sont conclus entre les parties et approuvés par la Commission dans les deux semaines précédant le début des audiences ne réduit aucunement le temps et les efforts nécessaires à la planification et à l'organisation des audiences (*voir* les tableaux 2 et 3). De plus, lorsque les règlements surviennent peu de temps avant le début prévu des audiences, le Tribunal doit payer les frais d'annulation de dernière minute des services professionnels et des installations réservées pour la tenue des audiences.

Tableau 3. Délai de préavis donné au Tribunal sur confirmation qu'un règlement a été conclu, 2001 et 2002

Délai de préavis	Nombre de cas	Pourcentage des cas
Cas réglés au moment de l'audience	10	9,2
Préavis d'une journée	17	15,5
Préavis de deux à cinq jours	37	33,9
Préavis de deux semaines	15	13,7
Préavis de deux semaines à un mois	7	6,4
Plus d'un mois de préavis	23	21,1
Nombre total de cas réglés en 2001-2002 :	**109**	

Note : Le nombre total de nouveaux cas renvoyés au Tribunal a été de 70 en 2000, 83 en 2001 et 55 en 2002, pour un grand total de 208.

Attentes et résultats en matière de rendement

Le Tribunal a pour mission d'offrir aux Canadiennes et aux Canadiens un processus d'examen public juste et efficient en matière d'application de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.

Le Tribunal a un secteur d'activité – tenir des audiences publiques et rendre des décisions. Ses buts principaux dans l'exercice de ses fonctions consistent à tenir des audiences aussi rapidement et aussi équitablement que possible et à rendre des jugements justes et impartiaux qui passeront l'examen minutieux des parties concernées et des cours. Autrement dit, quel que soit le résultat d'un cas particulier, toutes les parties devraient avoir le sentiment d'avoir été traitées avec respect et équité.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* de 2002-2003 établit les principaux buts et objectifs suivants pour mesurer les progrès du Tribunal en vue de parvenir au résultat stratégique énoncé dans la section « Contexte » du présent rapport :

- dans 80 p. 100 des cas, commencer l'audience dans les cinq mois suivant le renvoi de la plainte;
- dans 90 p. 100 des cas, rendre les décisions dans les quatre mois suivant la fin de l'audience;
- de concert avec le ministère de la Justice, examiner les modifications qui pourraient être apportées à la LCDP à la lueur du rapport La Forest;
- offrir à tous les clients un service de qualité en fournissant des renseignements justes et exacts au sujet des procédures et des pratiques du Tribunal.

En 2002-2003, nous avons obtenu les résultats suivants :

- Nous n'avons pas atteint notre premier objectif : seulement deux des 11 cas pour lesquels des audiences ont été entreprises en 2002-2003 ont commencé dans le délai de cinq mois et huit des 11 cas ont commencé dans les six mois suivant le renvoi. Tel que mentionné plus loin dans la présente section, nous sommes maintenant d'avis que six mois est un objectif plus raisonnable.

- Nous avons rendu 78 p. 100 des 19 dernières décisions du Tribunal dans le délai de quatre mois, et neuf de ces décisions sont également les plus récentes décisions rendues. Nous faisons des progrès sur ce plan et nous croyons pouvoir rendre 90 p. 100 de nos décisions de 2003-2004 dans les quatre mois suivant la conclusion du processus d'audience.

- Le ministère de la Justice n'a pas fait avancer la rédaction de l'ébauche des modifications à la LCDP. Certaines discussions très préliminaires ont eu lieu, mais nous ne prévoyons aucune discussion sérieuse avant la fin de 2004-2005.

- Afin de mieux servir sa clientèle, le Tribunal a apporté plusieurs modifications à son service d'information publique, entre autres une refonte complète de notre site Web, par mise à niveau des capacités de recherche et ajout de nouvelles informations; la rédaction d'un guide sur le fonctionnement du Tribunal; la révision des procédures de fonctionnement; et le rétablissement des services de médiation. Un dossier de presse, des dépliants destinés aux parties non représentées, un système de dépôt de documents par voie électronique et des échantillons de documents juridiques sont en préparation.

La section suivante décrit plus en détail les objectifs que s'était fixés le Tribunal et les résultats obtenus jusqu'à maintenant.

1. Offrir un processus d'audience et de prise de décision opportun

En janvier 1998, le Tribunal s'était engagé à ramener à 12 mois le temps nécessaire pour traiter un cas et ce, de la date du renvoi jusqu'à la date de publication de la décision. Bien que le nombre moyen de jours requis pour terminer un cas ait été de 232 en 2001 et de 173 en 2002 – soit bien en deçà de l'objectif de 12 mois –, la durée varie considérablement d'un cas à un autre.

De nombreux cas ont été réglés sans qu'il soit nécessaire de tenir une audience. Pour les cas ayant exigé une audience complète et une décision, la durée moyenne en 2001 a été de 384 jours, dont six cas exigeant plus d'un an pour parvenir à terme. En 2002, la durée moyenne a été de 272 jours, aucun cas n'exigeant plus d'un an. Bien que notre rendement se soit amélioré en 2002, plusieurs cas demeurent actifs et nos chiffres pour 2003 ne seront toujours pas entièrement satisfaisants puisque certains cas ne se termineront pas durant l'année courante. Dans certaines procédures plus longues, le Tribunal n'était pas responsable des retards – ceux-ci étaient attribuables, par exemple, à des demandes de délais de la part des parties, à des requêtes déposées devant la Cour fédérale ou à la complexité du cas.

Les cas où les parties ne sont pas représentées prendront plus de temps et il deviendra de plus en plus difficile de les conclure dans une année. À la fin de 2003-2004, nous examinerons de nouveau notre objectif afin d'établir s'il demeure réaliste et valable. Le rapport sur le rendement de l'an prochain fera état de notre rendement face à l'augmentation de notre charge de travail ainsi que dans les cas où les parties ne sont pas représentées.

Le tableau 4 montre la tendance générale au chapitre de la réduction du nombre moyen de jours nécessaires pour traiter et conclure un dossier. Bien que le nombre de renvois ait plus que triplé, passant de 37 en 1999 à 152 cas prévus en 2003, le nombre de membres et d'employés est demeuré constant. En 2001, deux de nos membres à temps partiel sont devenus membres à temps plein. La plupart des cas sont donc confiés aux membres à temps plein qui peuvent consacrer tout le temps nécessaire à chaque cas.

Par suite de l'accroissement de la charge de travail, les membres à temps partiel seront invités plus souvent que par le passé à traiter des cas, ce qui augmentera nos coûts de fonctionnement et prolongera le délai de traitement des cas. Le Tribunal songe à demander au Ministre de nommer d'autres membres à temps plein. Il décidera de faire ou non cette demande à la fin de l'automne 2003.

Tableau 4. Délais d'exécution, de 1996 à 2002

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Nombre de jours moyen pour terminer les cas, à partir de la date de renvoi de la Commission canadienne des droits de la personne							
Directives aux parties	22	24	40	15	7	12	6
Temps pour régler un cas	170	152	245	232	230	202	150
Jusqu'au premier jour d'audience	234	93	280	73	213	293	169
Temps pour soumettre une décision à partir de la clôture de l'audience	189	75	103	128	164	84	89
Temps moyen de traitement pour fermer le dossier	266	260	252	272	272	208	174

Jusqu'à l'hiver 2002, le processus de traitement des plaintes du Tribunal nous permettait de tenir les audiences aussitôt que les parties étaient prêtes à aller de l'avant. Dans le passé, nous nous sommes vantés de notre capacité de tenir une audience sur tout sujet dans les cinq jours et, dans certains cas, dans les 24 heures suivant la réception d'un renvoi ou d'une requête. Aujourd'hui, par suite de l'augmentation spectaculaire du nombre de cas, nous ne pouvons plus dire que cette affirmation est vraie. En réalité, au cours d'une brève période à la fin de 2002-2003, les nouveaux cas ont été mis en attente alors que nous tentions de faire face à la charge de dossiers en cours. Nous avons embauché de nouveaux employés temporaires afin de maintenir nos normes de service et de répondre aux besoins de nos clients. Cependant, sans ressources supplémentaires permanentes, nous continuerons à prendre du retard pour la première fois dans l'histoire

du Tribunal. Ce niveau de service aux Canadiennes et aux Canadiens n'est pas acceptable.

Jusqu'à maintenant, nous n'avons reçu aucune plainte au sujet des retards dans le traitement des cas. Cette situation est partiellement attribuable au fait que les avocats qui seront présents à l'audience ne prennent normalement part à l'affaire que lorsque le cas a été renvoyé au Tribunal par la Commission canadienne des droits de la personne. Pour que le processus soit cohérent et efficace, il faut que les parties aient suffisamment de temps pour préparer une cause complète et réfléchie. Les nouvelles procédures s'appuyant sur des questionnaires ont permis de fixer les audiences dans les quatre à six semaines suivant le renvoi d'un cas par la Commission. Pour que la procédure soit juste pour toutes les parties, nous croyons qu'il serait irréaliste de s'attendre à ce que le processus relatif à l'établissement du rôle en place à la fin de 2001-2002 puisse être amélioré parce que les dates des audiences sont déterminées davantage par la disponibilité des conseillers juridiques que par le Tribunal. En général, les audiences ont commencé de trois à cinq mois après le renvoi. Compte tenu de la charge de travail courante et des nouvelles procédures de fonctionnement liées à la médiation, on peut s'attendre à ce que le temps requis pour commencer une audience soit de six mois. Ce délai nous semble réaliste, d'autant plus que nous sommes prêts à agir plus rapidement à la demande des parties.

Décisions rendues par le Tribunal canadien des droits de la personne en 2002-2003

En 2002-2003, le Tribunal a rendu 10 décisions sur le fond.

Les décisions suivantes sont indiquées selon le motif principal invoqué par le plaignant. Les autres motifs, s'il y a lieu, ainsi que les dates de publication sont également fournis.

Origine nationale ou ethnique; sexe
Rampersadsingh c. *Dwight Wignall* (26 novembre 2002)

Race
Hill c. *Air Canada* (18 février 2003)

Déficience
Butler c. *Nenqayni Treatment Centre Society* (28 octobre 2002)
Desormeaux c. *Commission de transport régionale d'Ottawa-Carleton* (14 janvier 2003)
Parisien c. *Commission de transport régionale d'Ottawa-Carleton* (6 mars 2003)
Quigley c. *Ocean Construction Supplies* (3 avril 2002)

Sexe
Martin c. *Saulteaux Band Government* (18 avril 2002)

État matrimonial
Woiden et al c. *Dan Lynn* (17 juin 2002)

Âge
Larente c. *Canadian Broadcasting Corporation* (23 avril 2002)

Orientation sexuelle
Schnell c. *Machiavelli and Associates Emprize Inc. et John Micka* (20 août 2002)

On trouvera le texte intégral des décisions du Tribunal à l'adresse www.chrt-tcdp.gc.ca/tribunal/index_f.asp.

Les interventions par requête et les contestations de la procédure sont également fréquentes et continuent de retarder le processus. Cependant, étant donné la sensibilité et l'importance des questions que nous traitons, les contestations juridiques de cette nature

sont prévisibles. En raison des nombreuses parties non représentées comparaissant maintenant devant le Tribunal, les problèmes logistiques et opérationnels viennent s'ajouter aux retards. Par exemple, nous avons reçu une plainte d'un particulier qui travaillait dans le Nord canadien. Depuis qu'il a déposé sa plainte, le plaignant a déménagé dans une autre province. La Commission ne participe plus pleinement à l'affaire et ne paiera pas les dépenses de voyage dans le Nord du plaignant. L'intimé, propriétaire d'une très petite entreprise et sans conseiller juridique, n'est pas disposé à voyager parce que son témoin, dont il devrait payer les frais de déplacement, vit dans une petite collectivité isolée du Nord. Le service de vidéoconférence n'est pas disponible. Il va sans dire que cette affaire est un véritable cauchemar logistique pour le Tribunal. Pour compliquer l'affaire encore davantage, le représentant de l'intimé ne parle couramment ni le français ni l'anglais, ce qui diminue l'efficacité d'une conférence téléphonique. Nous avons élaboré et proposé plusieurs possibilités aux parties. Cependant, l'affaire a maintenant été retardée de plus de sept mois. Si la Commission participait pleinement, on aurait fait le nécessaire pour que le plaignant se rende dans le Nord et la démarche de médiation ou d'audience serait maintenant terminée. En réalité, ce genre de situation se produira de plus en plus fréquemment. En raison du nombre croissant de parties non représentées, le Tribunal devra faire face à de nombreux nouveaux défis et devra devenir plus créatif dans sa recherche de solutions pratiques à ces problèmes.

Compte tenu de ces retards incontournables, il ne serait pas réaliste de s'attendre à ce que *tous* les cas puissent être terminés dans une période de 12 mois. Cependant, s'appuyant sur les nouvelles procédures opérationnelles et sur certaines décisions des cours, le Tribunal croit qu'il pourra terminer *la plupart* des cas dans ce délai une fois qu'il se sera adapté aux nouvelles réalités. Tel qu'il a déjà été mentionné, au cours de l'hiver 2002, le Ministre a nommé deux nouveaux membres à temps plein au Tribunal. Cette mesure nous a énormément aidés dans le traitement des cas, mais le Tribunal devra peut-être demander au Ministre d'examiner la possibilité de nommer d'autres membres à temps plein.

En général, le Tribunal n'est saisi que des cas complexes ayant souvent des répercussions au plan national. L'imposition de délais plus serrés dans le traitement de ces cas pourrait exercer une pression indue sur les parties concernées et priver ainsi les Canadiennes et les Canadiens de la justice naturelle et du droit de se faire entendre. Les parties doivent avoir suffisamment de temps pour préparer leur cause. Des délais déraisonnables entraînent des plaidoyers fautifs et des jugements erronés, ce qui n'est pas dans l'intérêt des Canadiennes et des Canadiens ni dans celui du processus des droits de la personne. Les retards déraisonnables et inutiles ne servent pas non plus les intérêts des Canadiennes et des Canadiens. Notre défi consiste donc à trouver un juste équilibre dans chaque cas. La gestion des cas étant maintenant confiée à des membres à temps plein, nous avons de meilleures chances de trouver cet équilibre.

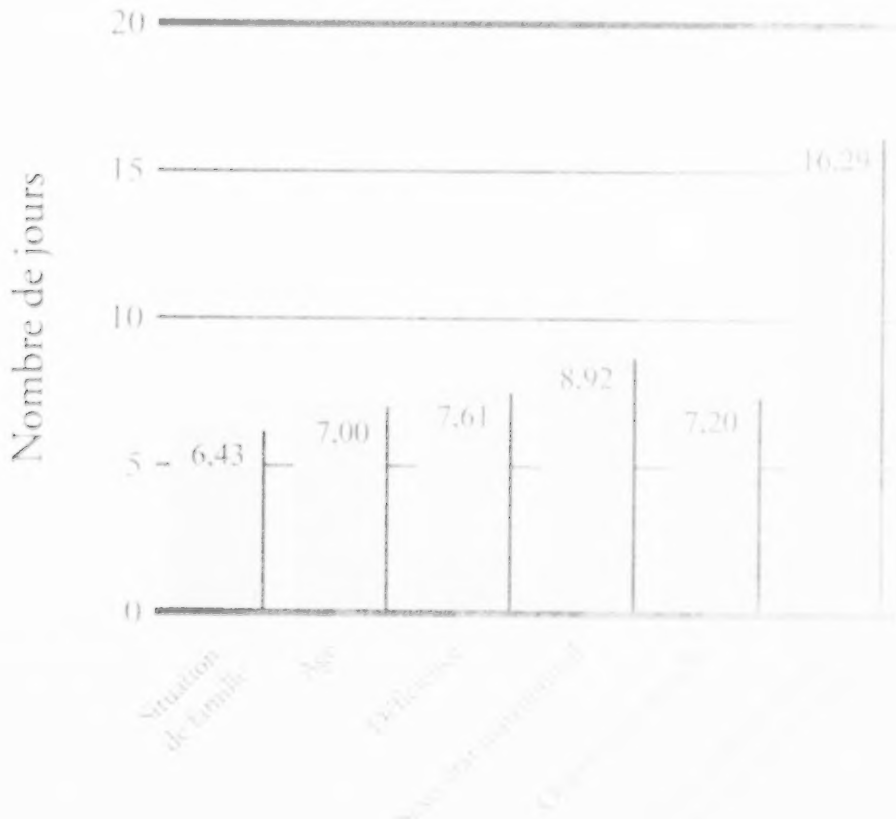
Nous n'avons pas réussi à mettre en place un système infaillible qui nous permettrait d'accélérer le processus de traitement des cas. Il n'en existe peut-être pas. Cependant, nous

continuerons à réviser nos procédures, à écouter les commentaires de notre clientèle et à rechercher un système qui répond le mieux aux besoins des Canadiennes et des Canadiens.

La figure 3 indique le nombre de jours nécessaire, en moyenne, pour entendre un cas selon le motif principal. La plupart des motifs sont comparables, sauf ceux concernant la race, la couleur ou l'origine nationale ou ethnique. Ces plaintes portent généralement sur un problème systémique et sur de nombreux actes discriminatoires au cours d'une longue période. Par conséquent, le nombre de témoins convoqués pour ce genre de cas est beaucoup plus élevé que pour les cas portant sur d'autres motifs. Dans les cas de plaintes qui ne visent pas la race, la couleur ou l'origine nationale ou ethnique, l'acte discriminatoire est généralement un événement unique.

Depuis l'introduction de membres à temps plein au Tribunal, nous avons observé une diminution du nombre de jours requis pour terminer les cas. L'expérience acquise par ces membres et l'amélioration de la gestion des cas ont permis de rendre le processus d'audience plus efficace.

Figure 3. Nombre moyen de jours par affaire, selon le motif

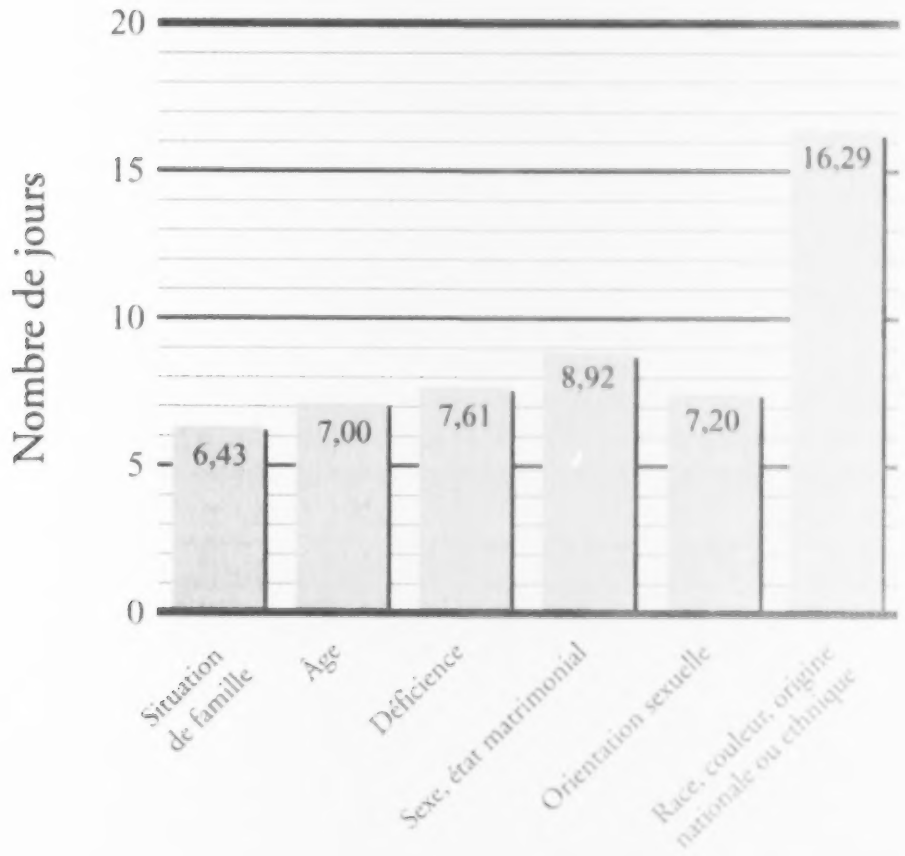


continuerons à réviser nos procédures, à écouter les commentaires de notre clientèle et à rechercher un système qui répond le mieux aux besoins des Canadiennes et des Canadiens.

La figure 3 indique le nombre de jours nécessaire, en moyenne, pour entendre un cas selon le motif principal. La plupart des motifs sont comparables, sauf ceux concernant la race, la couleur ou l'origine nationale ou ethnique. Ces plaintes portent généralement sur un problème systémique et sur de nombreux actes discriminatoires au cours d'une longue période. Par conséquent, le nombre de témoins convoqués pour ce genre de cas est beaucoup plus élevé que pour les cas portant sur d'autres motifs. Dans les cas de plaintes qui ne visent pas la race, la couleur ou l'origine nationale ou ethnique, l'acte discriminatoire est généralement un événement unique.

Depuis l'introduction de membres à temps plein au Tribunal, nous avons observé une diminution du nombre de jours requis pour terminer les cas. L'expérience acquise par ces membres et l'amélioration de la gestion des cas ont permis de rendre le processus d'audience plus efficace.

Figure 3. Nombre moyen de jours par affaire, selon le motif



2. Rendre des décisions éclairées qui sont cohérentes avec la preuve et le droit

Un examen de l'évolution de la procédure au cours de l'exercice financier 2002-2003 soulève plusieurs observations d'ordre général.

Au cours de la période faisant l'objet du présent rapport, soit l'année financière 2002-2003, le nombre de décisions s'élève à 10. Il s'agit bien sûr d'une baisse marquée par rapport au total de l'année financière 2001-2002 (20), mais cette baisse n'est pas aussi prononcée lorsqu'on examine les statistiques par année civile. Un total de 12 décisions ont été rendues au cours de l'année civile 2002, soit une baisse par rapport aux 18 décisions rendues en 2001 mais le double du total des décisions rendues en 1999 ou en 2000 (*voir* le tableau 5). Jusqu'à maintenant, en 2003, environ 9 décisions ont été rendues. En mettant de côté l'année 2002 en raison du nombre extraordinairement élevé de décisions, on constate que nous sommes essentiellement au point où nous en étions lors de la rédaction du *Rapport sur le rendement* de l'an dernier (c'est-à-dire une dizaine de décisions rendues au cours de l'année civile courante).

Dans notre *Rapport sur le rendement* de l'an dernier, nous avons abordé la question d'indépendance soulevée par *Bell Canada* et nous avons indiqué l'incidence que cette question pourrait avoir sur la charge de travail du Tribunal. La récente décision de la Cour suprême (juin 2003) confirmant la légitimité du cadre juridique de la Loi servira certainement à stabiliser le processus du Tribunal encore plus que ne l'avait fait la décision de la Cour d'appel fédérale. Il semble raisonnable d'espérer que cette décision permettra de réduire le temps nécessaire au traitement d'un cas et d'accroître la confiance des parties envers le système.

En 2002-2003, la Cour fédérale a prononcé quatre jugements concernant des décisions rendues par le Tribunal sur d'importantes questions relatives aux droits de la personne. Deux des quatre décisions rendues ont infirmé l'aspect de l'ordonnance du Tribunal contesté devant la cour. Les résultats des deux autres décisions sont un peu plus complexes. Chacune portait sur deux questions distinctes traitées dans les décisions du Tribunal faisant l'objet d'un contrôle. Dans un cas, la décision du Tribunal a été confirmée pour les deux motifs; dans l'autre cas, elle a été confirmée pour un motif et infirmée pour l'autre. Étant donné le petit nombre de jugements et leur contenu, on n'a pas l'impression que l'instruction par le Tribunal des questions relatives aux droits de la personne donne lieu à des inquiétudes généralisées. (On devrait surtout retenir le fait que seules trois des 10 décisions rendues en matière de droits de la personne en 2002-2003 ont fait l'objet d'une demande de contrôle judiciaire.)

Au cours du dernier exercice financier, la Cour fédérale a aussi prononcé quatre jugements portant sur des décisions sur requête relatives aux procédures et à la compétence rendues par le Tribunal. Un jugement a suspendu les procédures du Tribunal

jusqu'à la détermination d'une allégation de partialité contre un membre du Tribunal; cependant, la conduite du membre a été ultérieurement jugée impartiale par la cour. Le deuxième jugement portait sur un différend au sujet de l'interprétation d'une ordonnance du Tribunal émise en 1998; la cour appuyait généralement la compétence du Tribunal à trancher ce différend. Une troisième décision a déterminé que le Tribunal avait eu tort de soutenir qu'il ne pouvait modifier des plaintes qui avaient été modifiées par la Commission mais qui lui avaient ensuite été renvoyées dans leur forme non modifiée. Il convient de noter ici que le Tribunal a été corrigé, non pas pour avoir outrepassé sa compétence, mais pour avoir hésité à l'exercer. Enfin, dans le quatrième jugement, la cour a maintenu une décision sur requête majoritaire du Tribunal selon laquelle le privilège parlementaire n'empêche pas que des plaintes soient portées contre la Chambre des communes ou son président. (Des données statistiques connexes sont présentées au tableau 6, « Contrôle judiciaire des décisions du Tribunal ».)

Tableau 5. Décisions et décisions sur requête du Tribunal, de 1999 à 2002

	1999	2000	2001	2002	Total
Décisions	4	6	18	12	40
Décisions sur requête	4*	22	26	24	76

Note : Le Tribunal a commencé seulement en octobre 1999 à tenir des statistiques sur les décisions sur requête.

3. Élaborer des processus novateurs pour résoudre les différends

Cet indicateur de rendement portait à l'origine sur la prestation de services de médiation comme solution de rechange aux longues audiences. Au printemps 2000, le Tribunal a suspendu ses services de médiation. Il les a rétablis à la fin de 2002-2003, pour les raisons indiquées précédemment. À première vue, tout indique que le processus de médiation a été bien accueilli et que toutes les parties sont satisfaites de la qualité des règlements. Nous avons l'intention de procéder à un examen approfondi de notre processus de médiation en 2004-2005 afin d'en établir l'efficacité et de voir comment les principes et l'intégrité de la loi sont respectés.

4. Fournir des services satisfaisants aux membres, aux parties en cause et au public

En ce qui concerne l'essentiel de notre mandat – tenir des audiences justes et impartiales –, nous n'avons fait aucune étude ou revue officielle. Cependant, la rétroaction officieuse de notre clientèle indique que les services du Greffe satisfont aux besoins des parties. En conformité avec l'Initiative d'amélioration des services, à l'automne 2002, le Tribunal a effectué un sondage au moyen de l'Outil de mesure

commune élaboré par le Conseil du Trésor. Le sondage a été administré auprès de la clientèle principale du Tribunal, c'est-à-dire les plaignants et les intimés, leurs conseillers juridiques et ceux de la Commission canadienne des droits de la personne.

Les résultats obtenus font état d'un taux de satisfaction de 72 p. 100 à l'égard des services fournis par le Tribunal. Ils soulignent en outre le très bon rendement du Tribunal dans tous les domaines évalués par l'Outil de mesure commune, sauf peut-être en ce qui a trait aux communications au sujet des audiences, où le niveau de satisfaction s'élève à seulement 60 p. 100. Au moment du sondage, le Tribunal avait déjà entrepris l'élaboration d'un guide expliquant en termes simples l'ensemble du processus de traitement des cas. Nous sommes confiants que cet ouvrage, intitulé *Comment s'y retrouver? Guide de la procédure du Tribunal* (www.chrt-tcdp.gc.ca/about/tribunalrules_f.asp), contribuera à augmenter la satisfaction des clients dans ce domaine.

La clientèle interrogée semblait également confuse au sujet des rôles respectifs du Tribunal et de la Commission, puisque certains commentaires portaient sur un mandat ou un service offert par la Commission et non par le Tribunal. Le Tribunal a donc retenu les services d'une entreprise chargée d'analyser les outils et les stratégies de communication du Tribunal, et il élaborera un plan de communication afin de clarifier son rôle et de mieux répondre aux besoins de ses clients.

Le Tribunal a décidé de ne pas mener de sondage cette année, tel que suggéré dans les lignes directrices de l'Initiative d'amélioration des services. Cette décision découle des préoccupations quant à la validité de résultats basés sur les réponses d'un nombre relativement modeste de clients pouvant faire l'objet du sondage. Nous avons décidé qu'il faudrait au moins deux ans pour constituer une clientèle suffisamment nombreuse aux fins de validation des résultats d'un sondage.

Le Tribunal a reçu très peu de plaintes officieuses au sujet de ses services. Lorsqu'il a reçu une plainte officieuse au sujet de l'inaccessibilité en français du système de messagerie vocale, il a reconnu le problème et est intervenu immédiatement pour le résoudre.

Tel qu'indiqué dans le rapport de l'an dernier, le Tribunal a remanié son site Web afin de mieux servir les Canadiennes et les Canadiens et de satisfaire aux exigences du gouvernement concernant la normalisation des sites Web. Le site fournit une foule de renseignements sur les activités courantes du Tribunal : informations sur les cas, décisions sur requête et décisions sur le fond du Tribunal, règles et procédures, rapports statutaires et rapports sur les diverses initiatives à l'échelle du gouvernement, etc. Un sondage mené en 2002-2003 auprès des utilisateurs du site Web du Tribunal a donné des résultats encourageants : 75 p. 100 des répondants ont indiqué que le site répondait à leurs attentes et 80 p. 100 étaient d'avis que les renseignements étaient organisés de façon pertinente.

5. Tendre vers l'égalité d'accès

Le Tribunal a préparé une version en braille du nouveau guide intitulé *Comment s'y retrouver? Guide de la procédure du Tribunal*. Il a aussi amélioré ses installations. Bien qu'il possède déjà des toilettes pour personnes handicapées à tous les étages, le Tribunal a doté la toilette publique à proximité de la salle d'audience d'un dispositif d'ouverture de porte automatique afin d'en faciliter encore davantage l'accès aux personnes handicapées.

6. Sensibiliser davantage le public et améliorer l'utilisation des documents publics du Tribunal

L'intérêt envers le site Web du Tribunal de la part du grand public, des milieux juridiques et universitaires et des gens qui s'intéressent aux droits de la personne ne cesse de croître. Le nombre de visiteurs a presque triplé depuis 1998, passant d'une moyenne de 800 visiteurs par semaine à 300 par jour. Le site Web offre un accès rapide aux décisions et aux décisions sur requête relatives aux procédures, ainsi qu'à des renseignements généraux au sujet du Tribunal et à des documents publics tels que ses rapports annuels et financiers. Les renseignements essentiels que les Canadiennes et les Canadiens veulent obtenir au sujet du Tribunal – son mode de fonctionnement et les décisions qu'il a rendues selon les motifs de discrimination ou les genres de pratiques discriminatoires – sont facilement accessibles. Tel qu'il a déjà été mentionné, le Tribunal continue à améliorer son site et à le mettre à jour.

Initiatives à l'échelle du gouvernement

Le gouvernement a donné l'instruction à ses ministères et organismes d'entreprendre les initiatives majeures suivantes : Gouvernement en direct, Amélioration des services et Fonction de contrôleur moderne.

Gouvernement en direct

Le Tribunal a remanié son site Web afin de satisfaire aux exigences de normalisation à l'échelle du gouvernement, qui permettent aux utilisateurs de tous les sites Web du gouvernement de s'y retrouver plus facilement et plus efficacement dans la grande quantité d'information offerte.

Amélioration des services

Un sondage sur la satisfaction du client effectué à l'automne 2002 a donné des résultats encourageants. Le rapport final d'analyse des résultats du sondage, terminé au début de janvier 2003, fait état d'un taux de satisfaction de 73 p. 100 pour l'ensemble de nos clients. Selon le sondage *Les citoyens d'abord 2000*, ce résultat place le Tribunal parmi les fournisseurs de service les plus réceptifs dans les secteurs privé et public. Le Tribunal a commencé

à élaborer une stratégie en vue de déterminer les priorités et de répondre aux inquiétudes exprimées dans le sondage. Certaines des initiatives en cours ou déjà en place sont décrites sous l'indicateur de rendement n° 4, « Fournir des services satisfaisants aux membres, aux parties en cause et au public », de la présente section. Les résultats du sondage se trouvent sur le site Web du Tribunal à l'adresse www.chrt-tcdp.gc.ca/about/reports_f.asp.

Fonction de contrôleur moderne

La haute direction du Tribunal s'est engagée à mettre en application des pratiques de gestion modernes qui sont compatibles avec l'initiative de la fonction de contrôleur moderne à l'échelle du gouvernement. Une telle initiative devrait permettre au Tribunal d'améliorer son cadre de gestion afin de fournir aux Canadiennes et aux Canadiens un processus de traitement judiciaire efficace et efficient en matière de droits de la personne.

Le Tribunal a effectué une évaluation de sa capacité en juin 2002 et il a élaboré un plan d'action en novembre 2002 (ces documents se trouvent sur le site Web du Tribunal à l'adresse www.chrt-tcdp.gc.ca/about/reports_f.asp). L'évaluation de la capacité a fourni au Tribunal une analyse de ses atouts et a mis en lumière les domaines exigeant une attention particulière. Le plan d'action établit les étapes nécessaires pour améliorer les pratiques de gestion. Les éléments suivants du plan d'action ont été achevés au cours de la période visée par le présent rapport :

- l'élaboration d'un plan d'équité en matière d'emploi;
- la définition des rôles et responsabilités et des normes de service pour tous les postes;
- la mise à jour des profils de compétences des postes clés;
- l'élaboration de plans de formation;
- la documentation des risques et des stratégies d'atténuation;
- l'élaboration d'une politique ministérielle en matière de risque.

Contrôle judiciaire à la Cour fédérale

Des 12 décisions rendues par le Tribunal en 2002, cinq ont été contestée par voie de demande de contrôle judiciaire à la Cour fédérale (*voir* le tableau 6). Depuis, une demande a été accordée, une a été rejetée pour cause de retard et les trois autres sont encore en instance.

Bien que les statistiques de 2003 ne soient pas complètes, dans la partie de l'année appartenant à l'exercice 2002-2003 (de janvier à mars), trois autres décisions ont été rendues par le Tribunal, dont deux ont été contestées en Cour fédérale. La Cour fédérale n'a pas encore rendu ses décisions sur ces cas.

Tableau 6. Contrôle judiciaire des décisions du Tribunal, de 1999 à 2002*

	1999	2000	2001	2002	Total
Cas renvoyés au Tribunal	37	70	83	55	245
Décisions rendues†	4	5	18	12	39
Décisions contestées					
• confirmées	0	1	2*	0	3
• infirmées	0	1	2*	1	4
• retirées ou rejetées pour cause de retard	1	1	1	1	4
• en instance	0	0	2	3	5
Total des contestations	1	3	7	5	16

* Dans les faits, une des décisions comptées comme infirmées en 2001 a été confirmée pour un motif et infirmée pour l'autre, tandis qu'une des décisions comptées comme confirmées en 2002 a été confirmé pour les deux motifs. Ces cas particuliers sont expliqués plus en détail sous l'indicateur de rendement n° 2, « Rendre des décisions éclairées qui sont cohérentes avec la preuve et le droit », dans la présente section.

† Les cas inclus dans cette entrée sont ceux pour lesquels le Tribunal a écrit et soumis une décision finale. Ils ne comprennent pas les plaintes qui ont été retirées ou réglées.

Causes d'équité salariale

Les audiences pour deux des trois principaux cas d'équité salariale du Tribunal se sont poursuivies durant la majeure partie de 2002-2003. Ces cas ont aussi continué d'engager une partie importante du temps et des ressources du Tribunal (*voir* la figure 4).

Alliance de la fonction publique du Canada (AFPC) c. *Société canadienne des postes*

Près d'une décennie après l'ouverture du dossier et quelque 400 jours d'audience plus tard, cette affaire représente la cause la plus longue du Tribunal. En 2002, il y a eu 26 jours d'audience au cours desquels toutes les parties ont conclu la présentation des preuves. Les observations écrites finales ont été déposées au début de 2003 et les plaidoiries finales seront entendues au printemps et au début de l'été. Une décision finale pourrait être rendue à la fin de 2004.

Association canadienne des employés de téléphone (ACET) et autres c. *Bell Canada*

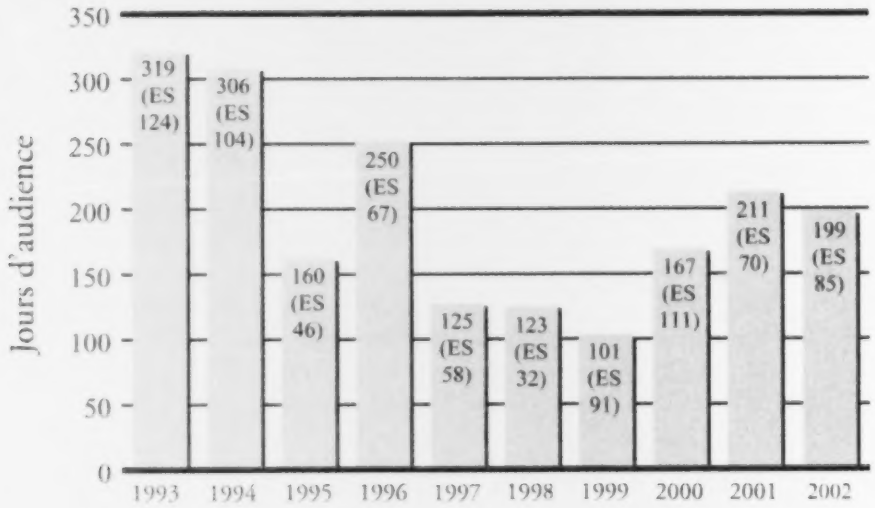
Les audiences dans cette affaire se sont poursuivies tout au long de 2002-2003, représentant 59 jours d'audience cette année-là pour un total de 129 jours d'audience

depuis le début des audiences en 1998. Un changement notoire a eu lieu en octobre 2002, lorsque l'ACET a retiré sa plainte contre Bell Canada. Les plaintes portées par le Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier et Femmes-Action ont cependant été maintenues. Il importe de noter que le 26 juin 2003, au moment de la rédaction du présent rapport, la Cour suprême a rejeté l'appel de Bell Canada à l'égard de l'indépendance et de l'impartialité du Tribunal. On s'attend à ce que les audiences durent encore deux ou trois ans.

Alliance de la fonction publique du Canada (AFPC) c. Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest

Cette cause a été ajournée au cours de la première moitié de 2002. Au terme d'une longue période de négociations, les parties sont parvenues à un règlement le 25 juin 2002. La cause a exigé un total de 105 jours d'audience.

Figure 4. Nombre de jours d'audience par année, de 1993 à 2002



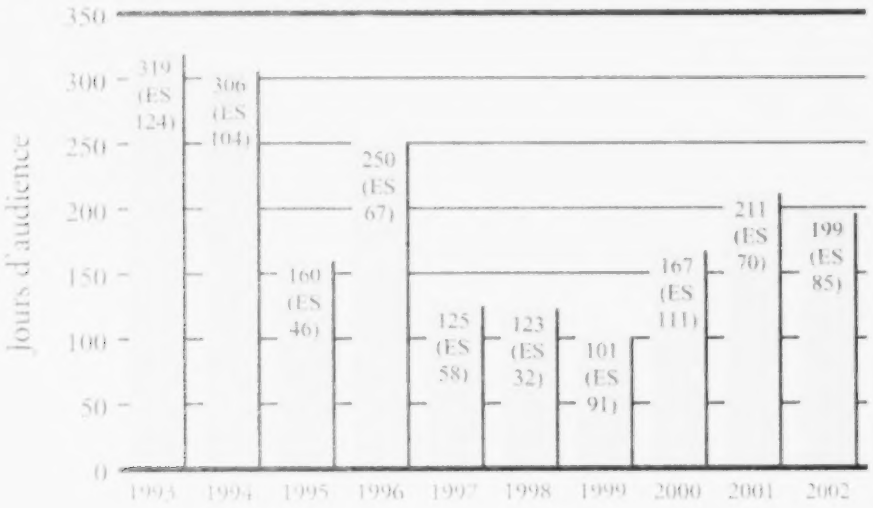
Note : « ES » représente les causes d'équité salariale et comprend *AFPC* c. *Conseil du Trésor*, *AFPC* c. *Société canadienne des postes*, *ACET et al.* c. *Bell Canada* et *AFPC* c. *Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest*.

depuis le début des audiences en 1998. Un changement notoire a eu lieu en octobre 2002, lorsque l'ACET a retiré sa plainte contre Bell Canada. Les plaintes portées par le Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier et Femmes-Action ont cependant été maintenues. Il importe de noter que le 26 juin 2003, au moment de la rédaction du présent rapport, la Cour suprême a rejeté l'appel de Bell Canada à l'égard de l'indépendance et de l'impartialité du Tribunal. On s'attend à ce que les audiences durent encore deux ou trois ans.

Alliance de la fonction publique du Canada (AFPC) c. Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest

Cette cause a été ajournée au cours de la première moitié de 2002. Au terme d'une longue période de négociations, les parties sont parvenues à un règlement le 25 juin 2002. La cause a exigé un total de 105 jours d'audience.

Figure 4. Nombre de jours d'audience par année, de 1993 à 2002



Note : « ES » représente les causes d'équité salariale et comprend *AFPC* c. *Conseil du Trésor*, *AFPC* c. *Société canadienne des postes*, *ACET et al.* c. *Bell Canada* et *AFPC* c. *Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest*.

Annexe 1 : Rendement financier

Tribunal canadien des droits de la personne	
Dépenses prévues	5 573 000 $
Autorisations totales	*5 841 578 $*
Dépenses réelles en 2002-2003	3 777 881 $

Le Tribunal a dépensé moins que le montant qui lui était accordé en 2002-2003, enregistrant des surplus d'environ 800 000 $ en financement pour l'équité salariale et de 1 260 000 $ au fonds de fonctionnement.

Deux facteurs clés ont contribué à ces surplus. Premièrement, le règlement de l'affaire *AFPC* c. *Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest,* en juin 2002, a réduit nos dépenses au chapitre de l'équité salariale, tout comme l'annulation de jours d'audience dans l'affaire *Bell Canada* à la demande des conseillers juridiques.

Deuxièmement, on a observé une forte augmentation du nombre de cas réglés avant l'étape des audiences. Les principales dépenses du Tribunal sont directement attribuables au coût de tenue des audiences. Par suite de l'augmentation du nombre de règlements, le nombre total de jours d'audience et les dépenses connexes ont été inférieurs aux prévisions, d'où un surplus au fonds de fonctionnement. Par suite de la forte augmentation du nombre de cas et du rétablissement de la médiation au Tribunal, nous prévoyons un déficit pour 2003-2004 et nous demanderons des fonds supplémentaires au Conseil du Trésor.

Tableaux financiers sommaires

Les tableaux suivants sont pertinents en ce qui a trait au fonctionnement du Tribunal canadien des droits de la personne :

1. Sommaire des crédits approuvés

2. Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles

3. Comparaison historique des dépenses prévues et des dépenses réelles

4. Ressources utilisées pour atteindre les résultats

Tableau financier 1

Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars)				
		2002-2003		
Crédit		Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Tribunal canadien des droits de la personne				
15	Dépenses de fonctionnement	5.2	5.5	3.4
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	0.3	0.3	0.3
Total du Ministère		5.5	5.8	3.7

Les autorisations totales correspondent à la somme des montants prévus au Budget principal des dépenses et au Budget supplémentaire des dépenses ainsi que des autres autorisations.

Les autorisations totales ont été supérieures aux dépenses planifiées parce que le Tribunal a obtenu un financement spécial à l'appui de la mise en œuvre de l'initiative de la fonction de contrôleur moderne ainsi qu'en rajustements compensatoires, et parce que le Tribunal a reporté les crédits parlementaires non dépensés de l'année précédente.

Tableau financier 2

Comparaison des dépenses prévues et réelles (en millions de dollars)			
	2002-2003		
Secteur d'activité	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Tribunal canadien des droits de la personne			
ETP	24	24	24
Fonctionnement	55	58	37
Immobilisations	–	–	–
Subventions et contributions votées	–	–	–
Total partiel : dépenses brutes votées	*55*	*58*	*37*
Subventions et contributions statutaires	–	–	–
Total des dépenses brutes	*55*	*58*	*37*
Moins :			
Recettes disponibles	–	–	–
Total des dépenses nettes	**55**	**58**	**37**
Autres recettes et dépenses			
Recettes non disponibles	(–)	(–)	(–)
Coût des services fournis par d'autres ministères	6	6	6
Coût net du programme	**61**	**64**	**43**

Tableau financier 3

Comparaison historique des dépenses prévues et réelles (en millions de dollars)					
			2002-2003		
	Dépenses réelles 2000-2001	Dépenses réelles 2001-2002	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Tribunal canadien des droits de la personne	29	35	55	58	37
Total	29	35	55	58	37

Les autorisations totales correspondent à la somme des montants prévus au Budget principal des dépenses et au Budget supplémentaire des dépenses ainsi que d'autres autorisations.

Tableau financier 4

Ressources utilisées pour atteindre les résultats (en milliers de dollars)	
Activité	Résultat stratégique – garantir l'égalité des chances
Audiences pour les causes d'équité salariale	686
Toutes les autres audiences	1 376
Gestion et administration	1 716
Total	**3 778**

Notes
- Les coûts des audiences comprennent les coûts directs relatifs aux audiences, y compris les salaires du personnel et des membres à temps plein.
- L'administration comprend toutes les activités qui ne sont pas liées directement à la tenue des audiences, telles que Greffe, Services organisationnels, Technologie de l'information et Services juridiques.
- Tous les fonds non dépensés de 2002-2003 appartenaient aux allocations pour l'équité salariale et les audiences. Ces deux domaines ne devraient pas avoir de fonds non dépensés en 2003-2004.

Annexe 2 : Renseignements supplémentaires

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec :

Michael Glynn, registraire
Tribunal canadien des droits de la personne
473, rue Albert
Bureau 900
Ottawa (Ontario)
K1A 1J4

Téléphone : (613) 995-1707
Télécopieur : (613) 995-3484

Courriel : registrar@chrt-tcdp.gc.ca
Site Web : www.chrt-tcdp.gc.ca

Lois et règlements connexes administrés

Le ministre compétent est responsable devant le Parlement des lois suivantes :

Loi canadienne sur les droits de la personne (S.R. 1985, CH-6, modifiée)
Loi sur l'équité en matière d'emploi (S.C. 1995, C.44, adoptée le 15 décembre 1995)

Rapports annuels et autres rapports du Ministère

Les documents suivants se trouvent sur le site Web du Tribunal :

Rapport annuel (1998, 1999, 2000, 2001 et 2002)
Rapport sur les plans et les priorités (Budget des dépenses 2003-2004)
Règles de procédure